

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA.
- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Anshori, Muchis & Sri Iswati. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Antonio, Muhamad Syafi. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Apriliani, Fitri. et. all. 2014. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Ascarya. 2003. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Budiarti, Anindhyta. 2011. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya”, *Jurnal Ekuitas*, Volume 15 Nomor 2, Tahun 2011. Dalam <https://ejournal.stiesia.ac.id> diakses tanggal 4 November 2019.
- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Marketing yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: Gramedia.
- Departemen Kementerian Agama Republik Indonesia. 2011. *Pentashihan Mushaf Al-Quran*. Bogor: PT. Sygma Examedia Arkdnleema.
- Dewi, Ratih Kusuma et. all. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI di Kabupaten Tabanan”, *Jurnal e-Jurnal Ekonomi*, Nomor 3 Tahun 2014. Dalam <https://ojs.unud.ac.id> diakses tanggal 4 November 2019.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

- Griffin dan Hauser , John R. 1993. *The Voice of Customer Marketing Science, Jurnal Marketing*, Volume 12 Nomor 1, Tahun 1993. Dalam <https://books.google.co.id> diakses tanggal 9 April 2020.
- Harun, Rustam H. 2015. “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes pada BRI Unit Kantor Cabang Palu”. *Jurnal e-jurnal Katalogis*. Volume 3 Nomor 10, Tahun 2015. Dalam <http://jurnal.untad.ac.id> diakses pada tanggal 4 November 2019.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawsan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://kbbi.web.id/pengaruh>. diakses pada jum'at 12 April 2019.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Buku Dua*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- \_\_\_\_\_. dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manjunath, S.J. and Aluregowda. “Impact of Services Quality on Customer Satisfaction at AXIS Bank”. *International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*. Volume 2, Nomor 3. Dalam <https://media.neliti.com> diakses tanggal 9 April 2020.
- Muhamad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Primyastanto, Mimit. 2014. *Aplikasi Teori Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Putra, Rizky Pratama & Sri Herianingrum. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”, *Jurnal JESTT*, Volume 1 Nomor 9, Tahun 2014. Dalam <https://e-journal.unair.ac.id> diakses tanggal 4 November 2019.

Putri, Aditia Lissa. 2017. *“Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah”*. IAIN Surakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

RAT Tahun 2019.

Rochaety, Ety, dkk. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sandjojo, Nidjo. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar harapan.

Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Mendefinisikan Kepuasan atau Ketidakpuasan Konsumen*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Sunardi & Erlendy Julia Nugroho. 2014. “Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Tangerang”. *IslamicJurnal*. Volume 4, Nomor 2 Tahun 2014. Dalam <http://jurnal.stesislamicvillage.ac.id> diakses pada tanggal 4 November 2019.

Taniredja, Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.

Tjahyadi, Rully A. 2019. “Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan Melalui Relationship marketing. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 2 Nomor 1, Tahun 2010. <https://journal.maranatha.edu> diakses tanggal 4 November 2019.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_ dan Gregious Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id), diakses pada tanggal 16 Februari 2020, pukul 13.06 WIB.