

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2007. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Bandung: CV Pustaka Utama Grafiti
- Alrasyid, Arief. 2018. skripsi:”Pengaruh Relegiusitas, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank BRI Syariah” (Salatiga, IAIN Salatiga,2018)
- Antonia, M. Syafi’i. 2006.*Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabeta Cetakan 4
- Arikunto, Suharismi. 2010.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ascarya. 2011. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
- Carlson, J. dan A. O’Cass. 2010. Exploring the relationship between e-service quality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven e-service web sites. *Journal of Services Marketing* 24(2): 112-127.
- Dama, Hais. 2010. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri cabang Gorontalo”.*Jurnal Inovasi*, Vol. 07, No. 02
- Dama, Hais. 2010. pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri cabang Gorontalo”.*Jurnal Inovasi*, Vol. 07, No. 02
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2000.*Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro
- Handayani, Isti. 2020.*Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan dan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Salatiga: Skripsi Tidak Diterbitkan
- Handayani, Isti. 2020. *Pengaruh Relationship Martketing, Kualitas Pelayanan Dan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*

Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga

Hidayati, Arini Noor. 2020. Skripsi: “Pengaruh *Relationship marketing*, *Service Performance*, Dan Dimensi Produk Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening” Salatiga, IAIN Salatiga

<https://bankbsi.co.id>, diakses pada tanggal 2April 2021 pukul 11.30

<https://www.ir-bankbsi.com>.

Indah, Dewi Rosa. 2016. *Pengaruh e-banking dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI’46 cabang Langsa*, Jurnal Manajemen Dan Keuangan, VOL.5, NO.2, NOVEMBER

Kandou, Hajar Aswat, dkk. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Mandiri KC. Dotulolong Lasut Manado*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.5 No.004

Kandou, Hajar Aswat, dkk.2017.*Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Mandiri KC. Dotulolong Lasut Manado*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.5 No.004

Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian* Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Larasati, Feby.2017. *Pengaruh Relgiulitas, Produk Bank, Kepercayaan, Penegtahuan, Dan Pelayanan Terhadap Prefensi Menabung Pada Perbankan Syariah*, Artikel Ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Martono, Nanang. 2014.*Metodelogi Penelitian Kuantitatif : Analisi isi dan Analisis Data Sekunder*, Ed. Revisi 2, Cet. 4,(jakarta: Rajawali Pres

- Mufida, Ismatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga
- Mufida, Ismatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP-STIM YKPN,
- Mulyono, Fransisca. 2012. *Pengaruh Service Performance terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya kepada Loyalitas Pelanggan Citi Trans Bandung*
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Jakarta: ANDI
- Purwanto. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Putri, Yulia Larasati. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Among Makarti Vol.10 No.19
- Putri, Yulia Larasati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Among Makarti Vol.10 No.19, Juli
- Putri, Yulia Larasati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Among Makarti Vol.10 No.19, Juli
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru- Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset
- Sondakh, Conny. 2014. "Kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (studi pada nasabah taplus BNI cabang Manado)", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish
- Sudarsono, Heri. 2020. *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*, Bandung: CV. ALFABETA
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA
- Sujarweni, V Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras
- Tambuhan, Tulus. 2012. *Usaha Mikro dan Menengah di Indonesia*. Jakarta: LP3ES
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 2*, Jakarta: Rajawali Pers

Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pres

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Waqi'ah, Nurul. 2019. *Pengaruh Relationship Marketing, syariah marketing dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Wibowo, Edy, dkk. 2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor: Ghalia Indonesia

www.brisyariah, diakses pada tanggal 2 April 2021 pukul 11.00

Yudiana, Fetria Eka, dan Setyono, Joko. 2016. "Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah". *Jurnal Penelitian Keagamaan*. Vol. 10, No. 1, Juni

Yudiantoro, Deny dan Setiawan, Didik. 2020. "Pengaruh syariah *relationship marketing* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap *word of mouth* nasabah Bank Jatim Syari'ah Kediri". *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 07, No. 01