

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Azka Al. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)". *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
- Al arif, M. Nur Rianto dan Titin Nurasih. 2015. Customer Relationship Management dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank: Studi pada Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal Bisnis dan manajemen*. Vol. 5 No. 1.
- Alfansi, Lizar. 2010. *Financial Service Marketing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ambas, Dafid Ferman. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)". *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ananda, Rusydi. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Curatman, aang dkk. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish.
- Djati, S. Pantja dan Didit Darmawan. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 7 No.1.
- Ersan, Sutan Panusunan. 2018. "Pengaruh Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai". *Skripsi* Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Fatmawati, Ayu. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaaa terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang". *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
- Hamidin, Dini. 2008. *Model Customer Relationship Management (CRM)*. Yogyakarta : SNATI.
- Hardani, et.all. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pusstaka ilmu group.

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Haryono, Slamet. 2009. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Sayid Sabiq.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk. *Jurnal Fokus Ekonomi*. Vol. 10. No. 3.
- Juliandi, Azzuar dan Dewi Andriani. 2019. *Perilaku Konsumen Perbankan Syariah*, Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lastiati, Anis. 2003. *Marketing Insight From A to Z by Philip Kotler*. Jakarta: Erlangga.
- Maharani, Sinta. 2018. *Public Relations (Citra dan Praktek)*. Malang: Polinema Press.
- Mahi, M Hikmat. 2014. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi dan Sastra*. Yogyakarta: Ghara Ilmu.
- Maswar, Alfiani. 2016. "Pengaruh Customer Relationshi Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep". *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Maylina, Deti. 2018. "Analisis Pengaruh Service Qualiti, Customer Relationshi Management dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah" *Jurnal Pemikiran Islam*. Vol. 19 No. 1.
- Muah dan Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Muhamad,. 2017. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Murti, Sasanti Herdina Murti. 2013. Pengaruh dimensi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Management Analysis Journal*. Vol. 2 NO 1.
- Musi, Suryani dan Nurul Andriani. 2020. *Komunikasi dan Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Pasuruan: Qiara Media.

- Mustofa. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 12 No. 1. Juni 2016.
- Nisaputra, Reskiana, "Diterpa Isu Negatif, Nasabah Muamalat Masih Pali Loyal" dalam <https://infobanknews.com/topnews/diterpa-isu-negatif-nasabah-muamalat-masih-paling-loyal-%EF%BB%BF/>, diakses 20 November 2020
- Noor, Juliansyah. 2016. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nurhayati dan Fatmasaris Sukesti. 2016. Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah melalui Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religiusitas sebagai Variabel Moderating (Studi pada Bank Syariah di Kota Semarang). *Jurnal economica*. Vol. 7 No. 2.
- Pontoh, Michael B. dkk. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal Emba*. Vol. 2 No. 3.
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8 No. 2.
- Pribadi, M. Dana. 2020. *Pengenalan Dasar Manajemen Publik Relasi*, Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Priyatno, Dwi. 2018. *SPSS panduan mudah olah data bagi Mahasiswa dan Umum*, Yogyakarta: ANDI.
- Putra, Yunanda Eka dkk. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8 No. 2.
- Putri, Yulia Larasati. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal*. Vol. 10 No. 19.
- Rachmawati, Agitia. 2017. "Customer Relationship Management, E-Banking dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah". *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rafidah. 2014. Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah. *Jurnal Nalar Fiqh*. Vol. 10 No. 2.

- Ratih, Hurriyati. 2007. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2004. *Metode Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Ayu Ratih Permata dan Ni Nyoman Kerti Yasa. 2020. *Kepercayaan Pelanggan di antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan*. Jateng: IKAPI.
- Sellang, Kamaruddin, dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Siyoto, Sandu dan M Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Subagyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- _____ 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- _____ 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, Puguh. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks.
- Sujarweni, Wiratmaja. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Pers.
- _____ 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suwiknyo, Dwi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syahbana, Donny. 2016. "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman" *Skripsi* Fakultas Ekonomi UNY.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Tjiptono, Fandy dan gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfication*, Yogyakarta: Andi.

_____ 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

_____ 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Trisusanti, Yelli. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jurnal JOM FISIP*. Vol. 2 No. 2.

Ulfa, Syafira. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah)". *Skripsi UIN Sumatera Utara Medan*.

Umar, Husein. 2014 *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Wahyoedi, Soegeng dan Saparso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish.

www.ojo.go.id

www.bankmuamalat.co.id

Yudiana, Fetria Eka dan Joko Setyono. 2016. Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. Vol. 10 No. 1.