

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafi'I. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto, Suharsini. 2011. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Banjamahor, Astri Rumondang, dkk. 2021. *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Dewi, Luh Komang Candra, dkk. 2020. *Entrepreneurial Marketing, Costumer, Relationship Marketing, Inovasi Produk, dan Daya Saing UMKM: Konsep dan Aplikasi dalam Penelitian*. Bandung: CV. Media SAINS Indonesia.
- Entaresmen, Ajeng. 2016. *Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Produk Tabungan IB Hasanah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. Vol. 9 (1).
- Fatoni, Abdurrahman. 2006. *Metodologi Penelitiyunitaan dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatmawati, Nur Hayati Sukesti. 2016. *Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Modetaring*. Jurnal Economia. Vol. VII
- Febriana, Widia. 2015. *Memahami Strategi Komunikasi Pemasaran Kartu Brizzi PT. Bank BRI Tbk. Kanwil Semarang*. Jurnal Komunikasi. Vol. 7 (2).
- Fitriani, Putri Rizki, dkk. 2021. *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen CV. Cipta Karya Mandiri*. Jurnal EMBA. Vol. 9 (1).
- [https://www.ir-bankbsi.com/vision\\_mission.html](https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html). Diakses pada tanggal 1 Januari 2022 pada pukul 07.00
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kuncoro, Mudrajat. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.

- Lisapaly, David C.E. 2021. *Relationship Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Bank*. Media Sains Indonesia.
- Lubis, Mina Chairina. 2016. *Pelaksanaan Etika Perbankan Dalam Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Medan Thamrin*. Universitas Sumatera Utara Medan: Skripsi tidak diterbitkan.
- Magdalena, Maria, dkk. 2018. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Negeri Cabang Pasar Raya Kota Padang*. Jurnal Pundi. Vol. 2 (3).
- Maleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marimin, Agus, dkk. 2015. *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 3 (1).
- Muhadjir, Noeng. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Raka Barasir.
- Musnaini, dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Insan Cendekia Mandiri
- Nugraha, Anggie Seftyan. 2017. *Kualitas Komunikasi Interpersonal Costumer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Mega Cabang Pembantu S. Parman Samarinda*. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 5 (3).
- Nurhayati dan Fatmasari Sukesti. 2016. *Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religiusitas sebagai Variabel Modetaring*. Jurnal Economia. Vol. 7 (2).
- Pamungkas, Dwi Ratna. 2016. *Strategi Pelayanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di MMS Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur*. Jurnal Ilmu Manajemen: Vol. 6 (3).
- Paramita, Cempaka, dkk. 2020. *Peningkatan Loyalitas Nasabah Tabungan BNI Plus Cabang Jember Melalui Relationship Marketing*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 14 (1).
- Priangani, Ade. 2013. *Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks Persaingan Global*. Jurnal Kebangsaan. Vol. 2 (3).

- Rahmawati, Novia Yuliana. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Malang*. Universitas Brawijaya Malang: Skripsi tidak diterbitkan.
- Rangan, Febry Venesia Luciana. 2015. *Analisis Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Utara*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Vol. 3 (3)
- Safitri, Yunita Arum. 2011. *Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya*. Jurnal of Business and Banking. Vol. 1 (2).
- Santoso, Devira Wahyuni. 2018. *Hubungan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Primer Tursina Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel: Skripsi tidak diterbitkan.
- Sari, Yunita Kurnia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah*. Jurnal Bisnis & Manajemen. Vol. 17 (2).
- Satriyanti, Evi Okatviani. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. Jurnal of Business and Banking. Vol. 2 (2)
- Subaidi. 2015. *Peran dan Fungsi Perbankan Syariah Perspektif Sosio-Kultur*. Jurnal Istidlal. Vol. 2 (2).
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2018. *Metodologi Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategi Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Syamsuddin, Amriyana. 2018. *Pengaruh Strategi Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Unit Tamalate Galesong Utara*. Universitas Muhammadiyah Makassar: Skripsi tidak diterbitkan.

- Tika, Moh Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Trislianto, Dimas Agung. 2020. *Metode Penelitian Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Waqi'ah, Nurul. 2019. *Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing, Marketing Communication dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya)*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya: Skripsi tidak diterbitkan.
- Wibowo, Dimas Hendrika, dkk. 2015. *Analisis Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi Kasus Batik Diajeng Solo)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 29 (1)
- Zakiy, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 3 (1).
- Zuhri. 2015. *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: DEEPUBLISH CV. Budi Utama
- Al-Qur'an surat Al-Qashash ayat 77, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bojonegoro, Bandung, 2008