

## DAFTAR PUSTAKA

- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung. 2004. *Manajemen Motivasi*. Jakarta: PT Gramedia
- Bank Syariah Indonesia, diakses melalui <https://www.bankbsi.co.id> September 2021
- Bank Syariah Indonesia, diakses melalui <https://www.bankbsi.co.id>. Februari dan Mei 2022
- Djaali. 2000. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hamdani. 2019. Dampak Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*. Vol. 11, No. 1
- Hidayanti, Ahlul Trina dan Jati Handayani. 2019. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma pada PD Bank Pengkreditan Rakyat Blora. *Jurnal Ilmiah*. Vol. 7, No. 2
- Hidayat, Rachmat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 11, No. 1
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elexmedia Komputindo
- Istiqomawati, Arum. 2017. Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BPR Argodana Puduk Payung Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 18, No. 1
- Khaliq, Restu. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 2, No. 1
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prehalindo
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi*. Jakarta: Prehallindo
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Lisapaly, David C.E. 2021. *Relationship Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Bank*. Media Sains Indonesia: Bandung
- Lubis, Muhammad Rahmat. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Bank Syariah Bukopin)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UIN Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara
- Nisazizah, Berlian dan Budi Sudaryanto. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen*. Vol. 7, No. 4
- Nursinah. 2019. *Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Layanan, Informasi Produk dan Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri pada Produk Pembiayaan Griya*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: UIN STS Jambi
- Pradikto, Sugeng. 2008. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 2, No. 1
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sari dan Nyoman Nurcaya. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BPD Bali Camep Unud. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 3, No. 10, 2014
- Sari, Yunita Kurnia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 17, No. 2
- Setiarini, Dita Septi dan Sendhang Nurseto. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 6, No.3
- Setiawan, Heri dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, No.2
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Sudarsono, Heri. 2004. *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Ekonisia
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Pers
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sumarwan, Ujang. 2017. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa: Merencanakan, Mengelola dan Membidik Pasar Jasa*. Yogyakarta: CAPS
- Sutedja, Wira. 2007 *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo
- Tjahyadi, Rully Arlan. 2006. Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan melalui Relationship Marketing. *Jurnal Manajemen Maranatha*. Vol. 5, No. 2
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2005. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andy

- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ubaidillah dkk. 2017. Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4, No. 1
- Wahab, Wirdayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Vol. 2, No. 1
- Wijaya. 2021. *Startegi Customer Relationship Marketing: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Klaten: Penerbit Lakeisha
- Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 17, No. 1
- Wulandari, Ririn dan Fikri A. Rusmahafi. 2020. *Membedik Nasabah Bank Syariah*. Makassar dan Yogyakarta: Nas Media Pustaka
- Zaini, Hisyam dkk. 2017. Dampak Relationship Marketing, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 7, No. 1