

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Syawir dan Erina I. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Value Pada Tosca Salon & Spa di Supermall Pakuwon Indah Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vo. 1 No. 03.
- 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)*. Palembang: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Anggraini, Fitri dan Ruzikna. 2015. *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Koran Harian Riau Pos*. Jurnal JOM FISIP Vol. 3 No. 1.
- Arfianti, Shella Rizqi. *Pengaruh Citra dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah*. Jurnal Management Analysis Vol. 3 No. 2.
- Arikunt, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brando, Alberto dan Mariaty Ibrahim. 2016. *Pengaruh Brand Image Produk Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan (Kasus Bank Rakyat Indonesia Syariah Pekanbaru)*. Dalam Jurnal Jom FISIP Volume 3 No.2.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2020. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: Cordoba.

Ersan, Sutan Panusunan. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai*. Medan: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Febriana, Nina Indah 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*. Jurnal An-Nisbah, (Tulungagung) No. 01 Vo. 03.

Febry, Timotius dan Teofilus. 2020. *SPSS Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.

Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.

Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Hidayah, Sofiyanti Nurul. 2019. *Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi pada nasabah BRI Syariah KCP Majapahit)*. Salatiga: Skripsi Tidak Diterbitkan.

<http://www.ojk.go.id>, diakses pada 7 Desember 2019 pukul 13.22 WIB.

<https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> diakses pada 8 November 2020 pukul 18.20 WIB.

<https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-corporate> diakses pada 10 November 2020 pukul 19.20 WIB.

<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses pada 3 November 2020 pukul 14.25 WIB.

<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses pada 25 Juli 2020

<https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> diakses pada 3 November 2020 pukul 14.43 WIB.

<https://www.bi.go.id>, diakses pada 8 Desember 2019 pukul 11.09 WIB.

Hulu, Victor Trismanjaya dan Taruli Rohana Sinaga. 2019. *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal*. Yayasan Kita Menulis.

Iskandar, Ahmad Syarief dan Nildha Amelia. 2018. *Customer Relationship Management Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Palopo*. DINAMIS- Journal of Islamic Management And Bussines Vol.1, No.1.

Kartajaya, Hermawan, et.all. 2003. *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhalindo.

- Kundre, Albertus Januaris, et.all. 2013. *Penerapan Customer Relationship Management dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada Po. Chelsy*, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2013 STMIK AMIKOM Yogyakarta. ISSN: 2302-3805.
- Maryono. 2018. *Istilah-istilah dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Maylina, Deti dan Ade Sofyan Mulazid. 2018. *Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah*. Islamadina Jurnal Pemikiran Islam, Volume 19, No. 1.
- Maylina, Deti. 2017. *Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Abdul Muis)*. Jakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Mu'ah dan Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: ifatama Publisher.
- Niswah, Shofwatun. 2017. *Pengaruh Islamic Banking Service Quality, Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Daerah Jakarta dan Banten)*. Jakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Nurullita, Syania. 2018. *Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus*

Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati). Jakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Panca, Winahyuningsih. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus*, Jurnal Ekonomi Vo. 2 No. 3.

Priadana. Moh. Sidik dan Saludin Muis. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Dilengkapi Alat Bantu Minitab Untuk Pengolahan Data, Edisi kedua*. Yogyakarta: Ekuilibria.

Program Studi Akuntansi Universitas Ma Chung. 2019. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Studi Kasus*. Malang: Seribu Bintang.

Purboyo, et.all. 2021. *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual dan Praktis)*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.

Putri, Fita Elentri Chyintia. 2018. *Pengaruh Service Quality dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*. Surabaya: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Rachmawati, Agitia. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), E-Banking Service Quality Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat)*. Jakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.

- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge terj. Diana Angelica, et.all. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi 12, buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sakina, Faizatul Fajriyah As. 2019. *Pengaruh Service Quality dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung*. Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugyiono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. 2020. *Teori dan Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Timotius, Kris H. 2017. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: ANDI.
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Wahyoedi, Soegeng & Saparso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Warnadi & Aris Triyono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widiyanto, Mikha Agus. 2013. *Statistik Terapan: Konsep & Aplikasi SPSS dalam Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi & Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Yanti, Novita Astri. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Semarang)*. Salatiga: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Yusmad, Muammar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.