

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto.2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*.Bandung: Alfabeta.
- Faiz ,Tanzi Turuis, et. All. 2019. *Jurnal riset Bisnis dan Manajemen* vol 7, No 4 edisi Khusus.
- Helaluddin and Hengki Jaya.2019., *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Herlambang, Susatyo.2016.*Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hunger, David dan Thomas L. Wheelen. 2001. *Manajemen Strategis*, Terj. Julianto Agung, Yogyakarta: ANDI.
- Imam Wahjono, Sentot.2012. *Manajemen Pemasaran bank*.Yogyakarta: Graha Ilmu, Edisi Pertama.
- Imam Wahjono , Sentot.2013 *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ikatan Bankir Indonesia.2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*.Jakarta PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Infobanknews, [\*Ini Dia Bank-Bank Peraih Satisfaction Loyalty& Enagement Award 2021 | Infobanknews\*](#), diakses pada 14 Maret 2022
- J. Moeloeng, Lexy.2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jill, Griffin.2002. *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*. Erlanga, Jakarta.
- Kadarman, A.M. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kasmir.2006.*Kewirausahaan*.Jakarta: PT Raja Grasindo Persada.
- Kasmir.2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir.2014. *Manajemen Perbankan*.Cetakan ke-12.PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Khusair, Halil.*Hukum Perbankan Syariah*. Jurnal Al-Qishthu Vol. 13 No. 1 2015. IAIN Imam Bonjol Padang. hal 38

- Kurniawan, Fitri Lukiastuti.2008. *Manajemen Strategi dalam Organisasi*. Yogyakarta Medpress.
- Kotler, Philip and Kevein Lane Keller.2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid I* Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani.2011.*Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta: Salemba Empat.
- M. Anang Firmansyah.2018.*Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*, Sleman: DEEPUBLISH.
- Marzuki.2010.*Metodologi Riset*.Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta.
- Mubun, B.N. 2013. *Kamus Manajemen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harian.
- Mudrajad, Kuncoro.2015. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta :Erlangga.
- Moenir, AS.2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman, A. Valerie, Zeithaml.2005. *Delivering Quality Service*. Terj Sutanto The Free Press, New York.
- Prasetyo, Iwan.2020 *strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Pelayanan Prima Customer Relationship managemen dan kepuasan nasabah*. Jurnal Dinamika Sosial Budaya Vol 22,No.5
- Purwati.2012.“*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Matic Beat (Studi Kasus Pada PT. Nusantara Solar Sakti)*” Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, Vol.2, No.3.
- Rafidah.2014. “*Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*”. Jurnal Nalar Fiqh, Vol 10 No. 2
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*.,Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Rangkuti, Freddy.2013. *Customer Service Satisfaction & Call center*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih.2015. *Manajemen Pelayanan*.Pustaka Pelajar, Cetakan Pertama, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Solihin, Ismail.2012, *Manajemen Strategik*.Jakarta : Erlangga

- Steiner, George, Jhon Minner. 1999. *Manajemen Strategi*, Penerjemah Agus Dharma, Jakarta:Erlangga.
- Subagiyo, Rokhmat, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, Jakarta: Alims's Publishing.
- Sugiono.2011.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna.2015. *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi* Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Suyoto.2007.*Marketing Strategy Top Brand Indonesia*.,Yogyakarta: Andi.Press
- Sorayanti Utami, “*The Influence Of Customers” Trust On Customer Loyalty*”, *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. III, Issue 7, July 2015*, Dept. of Management, Faculty of Economics, University of Syiah Kuala, Darussalam, Banda Aceh, Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana 2011, *Total Quality Management Edisi Revisi*, Yogyakarta: ANDI Offset.
- Tjiptono, Fandy 2012 *Service Management : mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*.Andi Offset, Yogyakarta
- Ulfa, Alif. 2021.*Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*..
- Umar, Husein . 2010 , “*Desain Penelitian Manajemen Strategik*” Jakarta: Raja Grafindo,
- Usmara, A.2013.*Strategi baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Asmara Books
- Utomo, Priyanto Doyo.2014. “*Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*”, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Wahyoedi, Soegeng dan Saparsi. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* Yogyakarta: Deepublish,

- Wijayanto, Kusuma. 2015. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank* Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol 17 No. 1 Juni: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yaqin, Ainul.2018.*Kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah: Journal Business and Banking* : STIE Perbanas Surabaya.
- Yosal Iriantara.2014. *Manajemen Strategis Public Relations*, t.t.: PT. Ghalia Indonesia.
- Yusanto, Muhammad Ismail.2003. "*Manajemen Strategis Perspektif Islam*". (Jakarta : Khairul Bayaan,