

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis fiqih Dan keuangan PT. Raja Grafindo Persada*, Jakarta, 2004
- Africano, Fernando. 2020. "*Ekonometika:Teori Dan Aplikasi Dengan Cet I*":Palembang
- Al-Maraghi, dan Ahmad Musthofa, "*Tafsir Al-Maraghi*", Jilid 10 ( Beirut : Dar Al-Fikr, t.t)
- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*, (Jakarta:PRANADAMEDIA GROUP, 2014)
- Anderson, E.W; Fornell, C and Lehmann, D.R, "*Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden*," *Journal of Marketing*, Vol.58,p.53-66 1994.
- Andriasan Sudarso, *Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish,2016)
- Arsyad dkk. 2017.Pengaruh Customer Relationship Marketing, Keunggulan Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Riau Syariah Pekanbaru.Jurnal:Ekonomi Volume 25, Nomor 1 Maret 2017.
- Atika Rahmi Galingging, "*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Im3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*". Dalam Skripsi Universitas Medan Area. 2016
- Bambang Prasetyo dan Linda Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)

- Bony Yosua Setyaleksana, Suharyono, dan Edy Yulianto, “*Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 46 No. 1 Mei 2017.
- Christian Gronroos, “*From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing*”, (Management Decision, 32, 2 ,1994)
- Cooper R. G and E. J kleinschmidt, “*What Makes a New Product a Winner: Success Factors at The Project Level*”, R & D Management, 1987
- C.S.T Kamsil, dkk, Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), cet. Ke-1
- Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer*, (Yogyakarta: CAPS, 2011).
- Dendawijaya, Lukman*, 2005, Manajemen Perbankan, Edisi Kedua, Ghalia. Indonesia, Bogor.
- Dian Anggraini Wikamorys dan Thinni Nurul Rochmach, “Aplikasi Theory of Planned Behavior dalam Membangkitkan Niat Pasien dalam Melaksanakan Operasi Katarak”, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Volume 5 Nomor 1 Januari-Juni 2017
- Dinanti Nanda Pertiwi Siregar, Winda Cahyani, Ari Usman Chanigo, “*Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan*”, Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer Vol. 19 No. 1 Februari 2020.
- Dini Cahya Larasati, *Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Marketing Dan Keunggulan Produk Pada Loyalitas Mahasiswa Pada Bank*

*Syariah Bukopin Kc Surakarta Melalui Kepuasan Selaku Variabel Intervening.*(Salatiga,2018)

Djarmiko,Budi. 2013. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal: SMART-Study & Management Reseach Vol. X, No.3-2013.

Echo Perdana K. *Olah data skripsi dengan spss22*, cet-1,(Bangka Belitung : September 2016)

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, prinsip, penerapan dan penelitian Edisi Terbaru*,(Andi Press. Jakarta. 2017)

Harun,Harniza,2011. Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT Bank Muamalat Cabang Jambi). Jurnal: Manajeen Pemasaran Modern Vol.3 No.1 Maret 2012.

Henard, D.H.dan Szymanski, “Journal of Marketing Research ”dalam D.M., 2001,“Why some new products are more successful than others”, Journal of Marketing Research, Vol. XXXVIII August.

Heri Sudarsono, *Buku ajar: Manajemen Pemasaran*, Pustaka Abadi, Jawa Timur, 2020

Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : Kencana Prenda Media Grup.2011)

Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: ANDI, 2007)

Kenis Dwi Mainur Aziz. *Pengaruh Customer Relationship Marketing,Keunggulan Produk, Kepuasan Nasabah dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah*

- Bank PD. BPR BKK Purwokerto. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMP, 2018.
- Khoe Yaou Tung, “*Relationship Marketing Strategi Kemampuan jangka panjang,*” Usahawan No.03 Th.XXVI, Maret , 1997.
- Lia Pratiwi Chandra dan Innocentius Bernarto, “*Pengaruh Service Quality dan Perceived Value pada Satisfaction dan Loyalty*”, (Jurnal Manajemen, 7, 2, 2012)
- Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: Budi Utama,2015)
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Maylina Deti dkk.2018.*Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Bagi Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Syariah*. Jurnal Pemikiran Islam Volume 19, No. 1, Maret 2018
- Mital, Vikas, William T. Ross and Patrick M Baldasare,“*The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions*” *Journal of Marketing*, 1998, vol.62,pp.
- Muhammad Hananika Anugerah Yusuf, “*Metode Pendidikan Sosial dalam QS. Ali Imran/3: 159*”, *Journal of Islam and Muslim Society* Vol. 3 No. 1 (2021).

Moh Nasuka, “*Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti*”, Jurnal Syari’ah dan Hukum Diktum, Vol. 15 No. 2 Desember 2017.

Nisazizah Berlian dkk.2018.Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Semarang dan Kantor Cabang Pembantu UNISULA).Diponegoro Journal Of Management Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018

N. Rachma, Richi Irawan. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI KK Unisma Malang*.Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma,2017.

Nuraini Alifah.2014.Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BPD DIY Syariah Yogyakarta).Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. IX No. 1. Desember 2014.

Nurtahirah Naim Rizky dkk.2019.Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Bukopin di Makassar.Center of Economic Student Journal. Vol. 2. No. 2 April 2019.

Nurul Zuriah, *metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007)

Nelson Oly Ndubisi, “*Relationship and Customer Loyalty*”, Marketing Intelligence & Planning, Vol. 3, No. 2, Tahun 2007

Philip Kotler, “*Manajemen Pemasaran : Analisa, perencanaan, implementasi dan pengendalian*”, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), jilid 1

- P.Kotler & G.Armstrong.2001.*Dasar-Dasar Pemasaran*, Ed. 9, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia)
- Prichard, mark P., Havitz, Mark E., & Howard, Dennis R, "Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Contexts", *Journal of the Academy of Marketing Science* 27 (3), 1999 p.333-348
- Purwanto, *tehnik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas penelitian ekonomi syariah*, Cet-1, (Magelang: staiapre Sangat setuju, Mei 2018)
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009)
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta,2005)
- Rita Kusumadewi, Intan Lestari, "Pengaruh Emotional Marketing dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM pad Bank Syariah Mandiri KCP Cirebon Siliwangi", *Jurnal Al Amwal*, Vol. 9 No. 2 2017.
- Robert M. Morgan & Shelby D. Hunt, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", (*Journal Marketing*, 58, 3 ,1994), hlm. 20.; Leo YM. Sin, Alan CB. Tse, Oliver HM. Yau, Raymond PM. Chow, Jenny SY. Lee, & Loretta BY. Lau, "Relationship Marketing Orientation: Scale Development and Cross-Cultural Validation", (*Journal of Business Research*, 58 ,2005)
- Santosa Harry.2017.Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan (Studi PT. BNI Cabang

Tembilahan Di Kota Tembilahan ).JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017.

Sugiono “*Model Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006)

Sumarwan, Ujung dkk.2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press

Supranto, *statistic (teori dan Aplikasi)*, Cet ke-6, (Jakarta:Erlangga, 2000)

Setiaji,Fajar. *Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing, Relationship Marketing Pada Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Selaku Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BRI Syariah KCP Ungaran)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi S1 Perbankan Syariah. IAIN Salatiga,2019

Song, Michal & Parry, Mark E.,”*A Croos National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and the US*”, *Journal of Marketing*,1997.

Sri Rahayu, *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata*, (Palembang : CV. Anugerah Jaya,2019)

Syafruddin Chan, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Menjadikan Pelanggan Bertekuk Lutut*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2003)

Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa’di, “*Tafsir As-Sa’di*”, (Jakarta : Darul Haq, 2007)

Syeikh Imam Al-Qurthubi, *Tafsir Al-Qurthubi/Syeikh Imam Al-Qurthubi*, (Jakarta : Pustaka Azzam, 2007)

Syarif Hidayatullah, *Cara Mudah Menguasai Statistik Deskriptif*, (Jakarta Selatan: Salemba Teknik, 2015)

Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Too Leanne H.Y, Souchon Anne L, and Thirkell Peter C, “*Relationship Marketing and Customer Loyalty in A Retail Saetting: A Dyadic Exploration*”, Aston Bussines School Research Institute, ISBN No.185449 520 8, June, 2000

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2011)

Umar Indah dkk. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing, Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) KANWIL. Manado*. Jurnal: Berkala Ilmiah Efisien Vol. 16 No. 03 Tahun 2016.

Vanessa Gaffar, *CRM dan MPR Hotel*, (Bandung: Alfabeta, 2007)

Veithzal Rivai Zainal, Muhammad Syafei Antoniu, Muliaman Darmansyah Hadad

Wibowo, A.J. Ibnu Wibowo, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi dan Nilai Layanan Perguruan Tinggi Pada Kepuasan Mahasiswa*”, (Bina Ekonomi, 13, 2, 2009)



Widiya Exsa Marita, *Pengaruh struktur organisasi dan ukuran perusahaan terhadap penerapan business entity concept*, Akruar jurnal akuntansi, Vol.7, No.1, 2015.

Wiliam lindra, Stefeni chandra, *Analysis Of Service Quality, Product Completeness Sangat setuju, And Price On Purchasing Decisions At Juni Minimarket Pekanbaru*, jurnal akuntansi, kewirausahaan dan bisnis, Vol.4, No.1, juni 2019.

Willy, Risna Pramudita. *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Hambatan Pindah Pada Loyalitas Nasabah Pada BPR Bank Bantul. Prodi Pendidikan Ekonomi*, Fakultas Ekonomi UNY, 2015.

Wulan Tiur Safitri. *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Halu Oleo Kendar*. Vol. B1 B2, No. 174/2017.

Zulkifli Monatong, *Validitas dan reabilitas suatu instrumen penelitian*, jurnal tabularasa ppsunimed, Vol.6, No.1, juni 2009