

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdullah, M. Ma'ruf. (2013). *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Alma, Buchari. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, Syaiful. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis – Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta.
- Griffin, Jill. (2006). *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hamali, Arif Yusuf dkk. (2019). *Pemahaman Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen*. Jakarta.
- Haryadi, Sarjono. (2013). *SPSS Vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan, Iqbal. (2014). *Analisis Data Dengan Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, Ali. (2015). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAAPS.
- Indrasari, Meithiana. (2013). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo press. Surabaya.
- Kartajaya, Hermawan. (2016). *Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.

- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: rajawali.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terj. Agus Widiyanto. Jakarta: Erlangga.
- Morissam. (2012). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Kencana.
- Philip, Kotler dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Philip, Kotler. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhall indo. Edisi Revisi jilid 2.
- Priyastma, Romie. (2020). *the book of spss*. Yogyakarta: START UP.
- Setiadi, Nugroho J. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta.
- Sudaryono. (2016). *manajemen pemasaran*. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Fan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'I, Muhammad Antonio. (2001). *Bank Syariah Teori Dan Prakter*. Jakarta: Gema Insani Press Dengan Tazkia Cendikia.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media publishing.
- Usmara, A. (2015). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusuf, Muri. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadania Group.

## **Jurnal dan skripsi:**

- Artantie, Nadira. (2017). *Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, dan Penyelesaian Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah.*
- Bintang, Joice Saputri. (2017). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terintegrasi Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Nasabah.* Jurnal Jom Fisip Vol.4, No.2.
- Darmawangsa, A. A. Bagus dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. (2015). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Dan Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Konsumen.* E-Jurnal manajemen unud, Vol.4, No.8.
- Drs. Suparjo, M. T. (2019). *Bahan Ajar Metodologi Penelitian.* Jurnal Teknik Mesin, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.
- Fitriani, Ajeng. (2019). *Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah.*
- Gabriell, Ingrid Stacia. (2017). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.* Skripsi: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Hardiyanti, Siti Eka. (2014). *Strategi Relationship Marketing Pada Bank Pembangunan Daerah Syariah.* Jurnal Manajemen Dakwah.
- Hermansyah, Angga. (2016). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Amanah Sentosa.*
- Hirdanto, Peter Daud. (2013). *Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel.* Jurnal JIBEKA, Vol.7, No.3.
- Khotimah, Chusnul dan Kadarisman Hidayat dkk. (2016). *Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Survei terhadap Pelanggan Indihome PT.*

*Telkom Tbk. Sto Klojen Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 36 No. 1.*

Lestari, Dian Nurani. (2014). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan.* Jurnal Program Magister Manajemen, Vol.2, No.1.

Limakrisna, Nandan. (2008). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasian Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.*

Lutfia, Ainun. (2020). *Pengaruh Religiusitas, Produk Dan Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BPRS Artha Amanah Ummat Ungaran Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening.* Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Magdalena, Maria dkk. (2018). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kereliasian Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank Nagasai Cabang Pasar Raya Kota Padang.* Jurnal Pundi, Vol.02, No.03.

Mardina, Andi dan Nur Ain Kasim. (2016). *pengaruh strategi pemasaran terhadap loyalitas pelanggan butik busana muslim anisa kota Gorontalo.* Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam.

Mashuri. (2020). *analisis dimensi loyalitas pelanggan berdasarkan perspektif islam.* Jurnal ilmiah Ekonomi kita. Vol.9, No.1.

Nawinda, Nidya Rachma. (2016). *Analisis Implementasi Pendekatan Relationship Marketing.* Vol.04, No.02.

Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad. (2011). *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya.* Jurnal of Business and Banking, vol.1, No.1.

- Rahmiati. (2010). *Relationship Marketing: Paradigma Baru Dalam Mempertahankan Pelanggan*. Jurnal pemasaran bisnis, Vol.11, No.2.
- Safitri, Yunita Arum. (2011). *kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan konflik, dan perannya terhadap kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya*. Journal Of Business and Banking, Vol.1, No.2.
- Salma, Fitria Salahika. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalias Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*. JESTT, Vol. 2 No. 4.
- Saputra, Ida Bagus Indra dkk. (2017). *Pengaruh Relasi Konsumen Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPD Bali Cabang Bandung*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia.
- Setiyoko, Deni Panji. (2014). *Pengaruh Trust, Commitment, Communication, Dan Conflict Handling Terhadap Customer Loyalty*. Skripsi Program Studi Manajemen.
- Sriani. (2013). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Platon Niaga Berhangka Pekanbaru*. Jurnal Pemasaran, Vol.5, No.2.
- Sukmawati. (2017). *Implikasi Theory Of Reasoned Action dan Etika dalam Meningkatkan Keputusan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Niat pada kantor samsat Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisni Islam UIN Alauddin Makasar.
- Suparwata, Dewa Made. (2017). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Magister Manajemen, Vol.6, No.1.

Wantara, Pribanus. (2016). *The Relationship among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*. International Journal of Economic and Financial Issues, Vol. 5 No. 18.

Wasi'ah, Siti Yasmien Rochmatul. (2016). *Pengaruh Customer Relationship Manajement, Komunikasi Pemasaran, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan*. Skripsi Universitas Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

**Website:**

<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/3550/1/skripsidiakses> pada 7 januari 2022

<http://m.bisnis.com/amp/read/2021/05/03/534/1279295/perbankan-syariah-di-sumsel-optimis-dapat-tingkatkan-pangsa-pasar>. Diakses pada 6 januari 2022

Bank Sumsel Babel Syariah,2013, “sejarah sumsel babel syariah”,  
<https://www.banksumselbabel.com/syariah/TentangKami?ID=1>  
diakses pada 6 januari 2022

Bank Sumsel Babel Syariah,2013, “visi dan misi”,  
<https://www.banksumselbabel.com/syariah/TentangKami?ID=2>  
diakses pada 6 Januari 2022