

## DAFTAR RUJUKAN

- Aswani, Nur dan Muhammad Asnan Fahani. *Pemasaran Syariah: Teori, Filosof, dan Isu-isu Kontemporer*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017.
- Asnawi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya Medan”, *Jurnal Warta*, ISSN : 1829-7463, Januari 2017.
- Butterich, Keith. *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Surakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Faisal, Afif, dkk, *Strategi dan Operasional Bank Bandung*: PT. EROSCO, 1996.
- Ghozali, Imam. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001.
- Haryono, Andri Tri. “Analisis Pengaruh Kredibilitas Perusahaan, Citra Endorser dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Kartu As (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran”.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Huda, Nurul et.al, *Pemasaran Syariah: Teori & Aplikasi* Depok: Kencana, 2017
- Idris, Andra Miranthi. “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang)”, *Diponegoro Journal Of Management*.
- Iqbal, Funding, wawancara lewat Whatsaap. 12 Desember 2019.
- Jefkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Kamilah. “Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kredibilitas Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan”. Skripsi S1 IAIN Madura, 2015.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Kasmir. *Customer Services Excellent:Teori dan Praktik*. Jakarta: PT.RajaGrafindo, 2017.

- Kriyantono, Rachmat. *Public Relation Writing*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2012.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif; Teori dan Aplikasi untuk Bisnis & Ekonomi. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- MisbahuddindanIqbalHasan, *Analisis Data PenelitiandenganStatistik*, Jakarta: PT BumiAksara, 2013
- Mukhit, Abd. "*Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*". Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Gst Agung Ketut Gede Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30.
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, "*E-Jurnal Manajemen Unud*", Vol. 5, No.1, 2016: 706-733.
- Putri, Budi Rahayu Tanama, *Manajemen Pemasaran* Bali: Universitas Udayana, 2017
- Qurniawati, Ayu, Retno Budi Lestari dan Megawati, Analisis Pengaruh Tengible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap kepuasan pelanggan pada wisata air amanzi waterpark Palembang.
- Saputra, Falla Ilhami. "Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 sentra Kecil Surabaya)". *Journal Aplikasi Manajemen*". Vol.11 No.3 | September 2013.
- Sarwono, Jonathan. "*IBM SPSS statistic 19*". Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2011.
- Satriyanti, Evi Oktaviani. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. *Journal of Business and Banking*. Vol.2 No.2 September 2012.

- Simamora, Bilson. *Riset Pemasaran, Falsafah, Teori, dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004)
- Siregar, Syofian. "*Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*". Jakarta: Kencana, 2013.
- Soemitra, Soleh. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Sondakh, Conny. "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)" *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1, 2014:19-32.
- Sugiyono. "*Metode Penelitian Bisnis*". Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT.Grafika Aditama, 2012.
- Sutanto dan Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001.
- Sutojo, Siswanto. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT damar Mulia Pustaka, 2004.
- Tim Penyusunan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gitamedia Press.
- . *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Zainal, Veithzal Rivai. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.