

DAFTAR RUJUKAN

Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2011.

Barnes, J. *Secret of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI. 2003.

Delfina, Alida Putri, dkk. "Pengaruh Kepercayaan dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani". *EcoGen* Vol. 1 No. 1. Maret 2018.

Fasochah dan Harnoto. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS. Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)". *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 34. April 2013.

Fauzi, Abu Amar. "Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia". *Journal of Business and Banking*, Vol. 6 No. 2. November – April 2017.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.

Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga. 2005.

Hidayat, Rachmad. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11 No. 1. Maret 2009.

<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#latar>, diakses pada tanggal 01 Mei 2020 pukul 11:00.

<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/>, diakses pada tanggal 01 Mei 2020 pukul 10.58.

<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/atm-bbs/#>, diakses pada tanggal 01 Mei 2020 pukul 11:17.

<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/bbs-mobile/>, diakses pada tanggal 01 Mei 2020 pukul 11:31.

<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#visi>, diakses pada tanggal 01 Mei 2020 pukul 11:04.

<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/setrik/>, diakses pada tanggal 01 Mei 2020 pukul 11:43.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2011.

Ismerelda dan Ruzikna. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bisnis Perbankan (Studi Kasus Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru)". *JOM FISIP*, Vol. 2 No. 2. Oktober 2015.

Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2009.

Jasfar, Farida. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat. 2012.

Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Jilid I*. Jakarta: Erlangga. 2008.

Kuncoro, Mudrajat. *Metodologi Kuantitatif*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 2011.

Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.

Lovelock, Christopher, dkk. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga. 2011.

Lynawati. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PD BPR BKK Purwokerto Cabang HR Bunyamin". *Jurnal Media Aplikom*, Vol. 4 No. 3. September 2015.

Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.

Misbahuddin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2013.

Mowen, John dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga. 2002.

Muslimah, Emiliawati dan Murti Wahyu. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas

Nasabah Tabungan Tanda 360 Bank OCBC NISP Cabang Harco Mangga Dua”.*Jurnal Manajemen*, Vol. 5No. 2. Oktober 2017.

Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2014.

Nifita, Ade Titi. “Pengaruh Trust dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jambi”.*Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, Vol. 13 No. 2. Juli-Desember 2011.

Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2011.

Nugroho, Nokma Aditya, dkk. “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Counter Perdana di Gresik)”.*Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 20 No. 1. Maret 2015.

Othman, Abdul Qawi & Lynn Owen. “Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House”.*International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3 No. 1.

Saleh, Haerus. Kepala Bagian Operasional BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Wawancara Langsung. 24 Februari 2020.

Santosa, Harry. “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.

Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana. 2008.

Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 14 No. 2. September 2007.

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013.

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Kencana. 2017.

Sopiah. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: ANDI. 2008.

Sugiarto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI. 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009.

Sujarweni, Wiratna, dkk. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.

- Supranto dan Nandan Limakrisna. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2011.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhur Mufid. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press. 2010.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi*. Pamekasan: STAIN Press. 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI. 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI. 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI. 2014.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Wijaya, Tony. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Wong, David. "Pengaruh Ability, Benevolence, dan Integrity Terhadap Trust, serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus pada Pelanggan E-Commerce di UBM". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2 No. 2. Juni 2017.
- Yuliza dan Raina Linda Sari. "Analisis Tingkat Kepercayaan Pada Nasabah Bank Umum Pasca Kasus Century". *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1 No. 5. April 2013.
- Zakiy, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1. Januari-Juni 2017.