

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Tri Haryono, “Analisis Pengaruh Kredibilitas Perusahaan, Citra Endorser dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Kartu As (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran”.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei-Agustus 2010.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Perss, 2012.
- Aswani, Nur dan Muhammad Asnan Fahan. *Pemasaran Syariah: Teori, Filosof, dan Isu-isu Kontemporer*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Butterick, Keith. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Eliba, Fitrah dan Zulkarnain. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwasraya (persero) di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. 03 September, 2017.
- Ferryanto, Aditya dan Saerce Elsy Hatane. “Analisa Pengaruh Corporate Image Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Di Surabaya.” *Business Accounting Review*. 2 Agustus, 2015.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga, 2005.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Haryati, Rima, Shiddiq Nur Rahardjo. “Pengaruh *Corporate Social, Responsibility*, Kinerja Lingkungan dan Struktur *Corporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Diponegoro Kournal Of Accounting*. 2 2013.

Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Hidayat, Rachmad. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 1 Maret 2009.

H. Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2005.

<https://bmtnujatim.com/>, diakses pada tanggal 29 Juni 2019 pukul 20.00.

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*. 3 2017.

Jefkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 2003.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2008.

———, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kriyantono, Rachmat. *Public Relations Writing: Teknik produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana, 2008.

- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Limakrisna, Nandan dan Wilhelmus Hary Susilo. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Sisi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: rajawali pers, 2012.
- Masyithoh, Novita Dewi. “Analisis Normatif Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).” *Conomica*. 5 Oktober, 2014.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data dan Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Mutmainnah, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. 2 September, 2017.
- Wibowo, Nugroho Setyo dan Alwan Abdurahman. “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Telekomunikasi Telkomflexi Area Jember”. *Pengembangan Pendidikan*. 01 Juni, 2006.
- Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis Jilid 1*. Surabaya :Pena Salsabila, 2013.
- Primadona, Danang. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Tabungan Negara Kantor Kas Mastrip Kota Madiun.” *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. 01 Februari, 2016.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Santoso dan Suhadi. "Periodisasi Perkembangan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia ." *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*. 1 Juni, 2015.

Satriyanti, Evi Okatviani. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muabialat Disurabaya." *Journal of Business and Banking*. 2 November, 2012.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.

Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sukmadi, *Pengantar Ekonomi Bisnis*. Bandung: Humaniora Utama Press, 2010.

Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan: STAIN Press, 2012.

Wahjoyo, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Surabaya: Graha Ilmu, 2009.

Wahab, Wirdayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. 1 Januari-Juni, 2017.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks, 2011.

Umar, Husein. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.