

DAFTAR RUJUKAN

- Adam, Panji. *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah; Konsep Metodologi dan Implementasinya pada Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: AMZAH, 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Nasabah dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dewi, Santi Yurike et. Al. “Pengaruh *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Siswa di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA.” *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*. 1. t.b., 2018.
- Ellena, Frieda. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada Nasabah pt. Bri (persero) tbk. Cabang Pemalang)”. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2011.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Nasabah*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- Hassany, Egha Ezar Junaeka Putra. “ Pengaruh *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah Studi pada Bank BNI Syariah Yogyakarta”. Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2013.
- Jusuf, Soewadji. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2012.

- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Malang Press, 2010.
- Kasmir. *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, *Principles of Marketing*, Edisi 13. USA : Pearson, 2010.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Lovelock, Christoper H. dan Lauren k.wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. t.t.; PT Mancanan Jaya Cemerlang, t.t.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. *Perilaku Nasabah Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Mukhit, Abd. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.

Novriani. "Pengaruh *Relatinship Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta". Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2017.

Purwanto, Djoko. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006.

Putri, Fita Elentri Chyintia. "Pengaruh *Service Quality* dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo". Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2018.

Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press, 2004.

Santi, Emelia. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Giro Bank Kalteng Cabang Utama Palangka Raya, *JSM. Jurnal Sains Manajemen*. Volume. 3, Nomor. 1. April 2014.

Setiawan dan Dwi Endah Kusri. *Ekonometrika*. Yogyakarta: ANDI, 2010.

Siagian, Sondang P. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 1995.

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

----- . *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta 2012.

Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

Suparmi dan Kutut Handoko. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal ilmiah*. Volume.7 No.1, 2018.

Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhur Mahfud. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.

Susyanti, Jeni. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua, 2016.

Tim Penyusunan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan : STAIN Press, 2015.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2011.

Umar, Husein. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.

Widi, Restu Kartiko. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Yusuf, M Nasrullah. *Strategi Membangun Nilai Jasa dan Kepercayaan Nasabah*. Yogyakarta: Deepublish, April 2014.