

DAFTAR RUJUKAN

- Angga, Pradita. "*Pengaruh Kualitas Hubungan dan Kepuasan terhadap Komitmen Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya*". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol.25 No.5, Agustus 2012
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Barnes, James G. *Secret of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. (Yogyakarta: Andi, 2003.)
- Brosur KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.
- Christopher H., Lauren K., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2005)
- Denis Lapasiang. "*Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah*" <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17371>. Diakses pada tanggal 3 Maret 2020
- Eng Yeni Sutopo dan Achmad Slamet, *Statistik Inferensial* (Yogyakarta: ANDI, 2017)
- Fandy Tjiptono Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta CV. Andi Offset, 2012)

Fathorrahman, wawancara langsung, Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Frafasta, Duwi Ika. 2013. *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan dan produk simpanan terhadap kepuasan Anggota Pada BMT ANDA Semarang market*. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 3, No. 1, April 2013

Fransisca Merista Dessy Viana Putri, “*Pengaruh Komunikasi, Penanganan Masalah, Kepercayaan, Kepuasan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Prima Master di Surabaya*”.Jurnal Bisnis dan Ekonomi.Vol.14 No.2, Maret 2011

Garbarino, Ellen, and Mark S.Jhonson, *The Different Role of Satisfaction, Trust. And Commitment in Customer Relationship*. 1999. Journal of Marketing, Vol.63 No.2

Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta: GRAMEDIA, 2007)

Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali pers, 2013)

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2010)

Irwan, H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: Elex Media Komputindo 2003)

Istijanto Oei, *Marketing For Everyone, Kunci Sukses Bagi Manajer, Salesman, Karyawan, UKM, Selebriti, Politisi, Negarawan, Dan Diri Sendiri*, (Jakarta: Kompas, 2009)

Jill Griffin, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Erlangga 2005)

Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2011)

Komar Hariyanto. “*Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat*”.*Journal of Marketing*.Vol 3. No.1 2016

Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*.Buku 1. Jilid 1 (Jakarta: Salemba Empat 1999)

Lizr Alfani.*Financial Services Marketing Membedik Konsumen Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010)

Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat,2001)

Moorman, C., Deshpande, R. and Zaltman, G. (1993), *Relationship Between Providers and Users of Market Research: The Role of Personal Trust*, *Marketing Science Institute, Cambridge, MA*.

Morgan, RM and Hunt, S.D, “*The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*”, *Journal of Marketin*, Vol.58

Mudrajad Kuncoro.*Metode Kuantitatif teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN, 2011)

Mudrajad Kuncoro.*Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013)

Mujiburrahman.wawancara, AOP BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Nanang Martono.*Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Edisi Revisi (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011).

Ndubisi, “*Effect or Gender on Customer Loyalty: A Relationship Marketing Approach*”. *Marketing Intelligence and Planning*”. Vol. 2, No.1, 2007

Ndubisi, N.O. *Relationship marketing and customer loyalty: Marketing intelligence and Planning* 25 (2006)

Noor, *Metodologi Penelitian Edisi Pertama*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)

Nuryana, *Statistik Bisnis Jilid I*. (Surabaya: Pena Salsabila, 2013)

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller.*Manajemen Pemasaran 13 Jilid 2*. (Jakarta: Erlangga 2004)

Philip Kotler. Et.a.,*Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008)

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations*, (Bandung: Alfabeta, 2009)

Saladin, Djaslim. 1994. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. (Jakarta: CV. Rajawali)

Samuel Adimas Putra, “*Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan*”. <http://eprints.undip.ac.id/40142/1/PUTRA.pdf>. Diakses pada tanggal 2 Maret 2020.

Scoot M. Cutlip. *Effective Public Relations* (Jakarta: Kencana, 2016)

Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. (Jakarta: Kencana, 2015)

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2019)

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV . Alfabeta, 2014)

Sutopo dan Achmad Slamet. *Statistik Inferensial*. (Yogyakarta: Andi, 2017)

Tim Penyusunan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Pamekasan STAIN Press, 2012)

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. (Malang: Bayu Media Publishing, 2006)

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasran*. (Yogyakarta: CV Andi Ofset, 2008)

Tony Wijaya. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)

Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012)

Umar. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005)

Uvi Susanti, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah*. Tugas Akhir. 2015