

DAFTAR RUJUKAN

- Al-Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Cv Alfabeta, 2007.
- Ariani, Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Asnawi, Nur Dan Abdul Musowir. "Relationship Marketing Dan Loyalitas Nasabh Studi Pada Nasabah BRI Syariah Malang," *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 14 No 2 (Mei, 2010).
- Astuti, Ni Putu Mira Dwi dkk. "Penerapan Customer Relationship Marketing Dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Gapura Angkasa Joumpa Denpasar," *Jurnal Unmas Mataram Vol 14 No 1* (Maret, 2020).
- Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (t.t: t.p, t.p.).
- Basrowi Dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Darviansyah,Ivan" *Kualitas Komunikasi Personal Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Transaportasi Bus Damri*,"(Skripsi: Bandung, Universitas Komputer Indonesia).
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Hamdani, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2006.

- Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Efek Media Komposindo, 2002.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. t.t.; t.p, t.t.
- J.Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Karimah, Iski” Analisis Penerapan Servicescape Pada Klinik Estetika Kiky Bogor,”
Jurnal Akrab Juara Vol 7 No 3 (Agustus, 2022).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prenhalindo, 2012.
- Lisapaty, David. *Efektivitas Penerapan Pembelajaran Daing Di Tengah Badai Covid-19*. Bandung: Sains Indonesia, 2022.
- Lovelock, Cristopher et.al. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. t.t.: Erlangga, 2010.
- Lovelock, Christoper H. Dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Pt Macanan Jaya Cemerlang, 2005.
- Mujiono, Slamet “Implementasi Relationship Marketing Dan Customer Experience Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu (2018).
- Mulyono, Stephanie Theodora.” Peran Services Dalam Penyelenggaraan Sebuah Event,” Jurnal Industri Perjalanan Wisata Vol 8 No 2 (Desember, 2020).
- Nilawati, Evi” Hubungan Antara Servicescape Dengan Kepuasan Pelanggan Klub,”
Jurnal Ikra-Ith Vol 5 No. 1 (Maret.2021).
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2007.

- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jakarta: AR-Ruzz Media, 2014.
- Roz, Kenny “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Servicescape Terhadap Revisit Intention,” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* Vol 8 No 1 (Maret 2021).
- Ryandono, Muhammad Nafik Hadi Dan Rofiul Wahyudi. *Manajemen Bank Islam Pendekatan Syariah Dan Praktek*. Yogyakarta: Uad Press, 2018.
- Setiawan, Carles. ”Penerapan Servicescape PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu”, *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu* (2019).
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan, Kebijakan Moneter Dan Perbankan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005.
- Stefhani. “Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung”, *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Soetjipto, Noer. *Relationship Marketing Customer Retention Dan Sebagai Jalan Keberhasilan*. Yogyakarta: K Media, 2014.
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R & D*. (t.t.: t,p, t.t.).
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sulistyorini, Ayu Nurafni Octavia, Dan Any Setyarini. Analisis Implementasi Prinsip 5c Dan 7p Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Murabahah

- Bermasalah Di Kspps Hudatama Semarang,” *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 23, No. 01(2022).
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.
- Sutanto, Herry Dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Service Marketing*. Yogyakarta: Marknesis, 2009.
- Usanti.Trisadini P Dan Abd Shomad. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Widia, Rahma “Strategi *Relationship Marketing* Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Nasabah Pembiayaan Mikro (Studi Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bangkulu, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Iain Bengkulu (2020).
- Wijaya, Hengki. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018.
- Yazid. *Pemasaran Jasa*.Yogyakarta: Ekonesia, 2008.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Premedia Group, 2014.