

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an/ Tafsir Al-Qur'an Departemen Agama RI, Al-Qur'an & Terjemahan, Bandung: Syaamil Cipta Media, 2005.
- Al Arif, Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta
- Danupranata, Gita. 2013. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syari'ah*. Jakarta Salemba empat.Group
- Deddy Barnabas Lasfeto dan Oky Dwy Nurhayati. 2008. *Analisis Statistik Deskriptif Menggunakan Mablub*, cet. Ke-1. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Febriyan, Zulkarnain dan Sulistyowati "pengaruh customer relationship management (crm) terhadap customer trust dan customer loyalty pada bank bri cabang pekanbaru imam munandar" jurnal ekonomi volume 22, Nomor 4 Desember 2014.
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI)
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data dengan Statistik*, Cet. 1. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hidayat & Firdaus "analisis pengaruh kualitas layanan, harga, kepercayaan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya) Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Jonathan "analisis pengaruh e-service quality terhadap customer satisfaction yang berdampak pada customer loyalty pt bayu buana travel TBK" .Journal The Winners, Vol. 14 No. 2, September 2013: 104-112.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran perbankan*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. dan K.L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, 2000.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 (Ed. Ke-13). Jakarta: Indeks. Kotler P, & Keller. *Marketing management*, (14ed), Prenatice-Hall, New Jersey, 2012.
- Kotler, Philip 1997, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Penyunting: Agus Hasan Pura Anggawijaya, *Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e)*, Edisi Indonesia Jilid Satu, Prehallindo, Jakarta

- Kurniawan,Suroso,dan Irawan‘ *Analisis Pengaruh Customer Retention Program (CRP) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Tabungan Pt.Bni 46,Tbk Cabang Jember*” jurnal Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember 2013 ISSN: 1412-5366.
- M. Nur Rianto Al Arief. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Penerbit Alfabeta Bandung
- Mahmud machfoedz. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET
- Nugroho J Setiadi, (2003) *Perilaku Konsumen: Prespektif Kotemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Kencana Predana Media
- Pambudi dengan judul”*pengaruh service quality terhadap customer satisfaction pada pt. Bank jateng kcp cepu*”*equilibrium*, volume 6, nomor 1, januari 2018.
- Philip Kotler and Gary Armstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi Keduabelas Jilid 2,Jakarta: Erlangga
- Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B.Molan, cet. ke-12, Bandung: Indeks, 2007.
- Pijoh”*penerapan customer relationship management,personal selling dan service quality terhadap kepuasan nasabah astra kredit company manado*” Jurnal Emba Vol.3 No.1 Maret 2015,
- Santoso “*pengaruh food quality,service quality,price promotion, dan customer satisfaction terhadap repeat purchase intention restoran solaria*” jurnal bisnis dan manajemen/volume 53/no.12/desember -2016
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. 2006. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*.Bandung: Pustaka Seti
- Sugiyono ,*Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*, cet. Ke-1. Bandung: CV. Alvabeta
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Bisnis*. Edisi Kedua. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2004). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yudhinata, Erna, Heriya. "analisis pengaruh *Service Quality, Personal Selling dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)*. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 2018, Vol.7, No.2, 132-148p.
- Sudarsono, Heri. 2002. *Konsep Ekonomi Islam : Suatu Pengantar*. Yogyakarta Ekonisia.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. (M. Masykur, Ed.) (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction* (edisi 3). Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti, 2004, *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- santoso dan Tjiptono. (2011). *Riset Pemasaran Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santoso, Yoan P, Eris Dianawati dan Endi Sarwoko. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir*. *Jurnal Universitas Kanjuruhan Malang: Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen* ISSN 2337- 563X.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Swastha, B. I. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2000). *Manajemen Pemasaran (Analisis Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: BPFE UGM.

<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/company-report/annual-repot>

<http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>