

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Allred dan Addams. 2000. *Service Quality at Banks and Credit Union : What Do Their Customer Say?*, Vol. 18, No. 2, International Journal of Bank Marketing.
- Anderson, Fomell, and Lehmann. 1994. *Customer Satisfaction Market Share and Profitability: Findings From Sweden*, Vol. 58, Journal of Marketing.
- Atmojo. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nabah: Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang*, Tesis: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*, terj. Arief Subiyanto. Malang: Bayu Media.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT.Gramedia PustakaUtama.
- Edi wibiwo dan Untung Hendy. 2005 *Mengapa Memilih Bank Syariah?..* Ghalia Indonesia : Universitaa Michigan
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation*, Bandung: Alfabeta
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*, terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Hadad, Muliaman D.. 2006. *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, Jakarta: Makalah Diskusi Perlindungan Konsumen Nasional.

- Harjati, Lily. 2003. "Tidak Cukup Hanya Kepuasan Pelanggan Diperlukan Nilai Pelanggan untuk Survival", Usmara, A (Ed), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Ed. 12, Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran (edisi kesebelas)*. 2005. Jakarta : Ganmedia.
- Lasser, et al. 2000. *Service Quality Perspectives and Satisfaction in Private Banking*, Vol. 18, Iss. 4, Bradford: The International Journal of Bank Marketing.
- Lestari, Canny. 2014. *Pengaruh Social Marketing Campaign Terhadap Proses Pengambilan Keputusan*.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sucahyom, Afan Doni, Achmad Fauzi DH, dkk. 2014. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas: Survei Pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro*. Vol. 7. No. 1. Malang: Jurnal Provit Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Widjaja, Tunggal Amin. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management*, Jakarta: Harvarindo.
- Yudhi, Ferry. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit : Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera*, Tesis: Pasca Sarjana Manajemen Perbankan Universitas Gunadarma.

B. SKRIPSI

- Isnadi, Didik. 2005. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan)*. Tesis, Program Magister Manajemen Program Pasacasajana Universitas Dipnegoro Semarang.
- Nikmah, Nia Rohmatin. 2017. *Hubungan Relationship Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty*, Vol. 11, No. 2.
- Semuel, Hatane. 2012. “*Customer Relationship Marketing*.”, (“*Customer Relationship Marketing Pengaruhnya terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*”)
- Pamariadinata, Frieska. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 2008. Universitas Diponegoro, Semarang. Palilati, Alida. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*. 2007. Universitas Diponegoro, Semarang
- Prabowo, Budi. 2008. “*Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Surabaya*”, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 8, 2.

C. JURNAL

- Chandra, Lia Pratiwi dan Innocentius Bernarto. 2012. “*Pengaruh Service Quality dan Perceived Value terhadap Satisfaction dan Loyalty*”, Jurnal Manajemen, 7, 2.
- Carissa, Anatasya Onna, Achmad Fauzi. 2014. *Penerapan Costumer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Bandung Sport Distro Malang*. Vol. 15. No.1 Malang: Jurnal Administrasi Bisnis.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.

Ingratubun, Erlin Bertha Enggelia. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah Dan Citra Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Tual*, (Jakarta: Tesis Manajemen Universitas Terbuka

D. INTERNET

Ekonomi islam www.ekonomisyariah.com

Bank Syariah Indonesia <https://ir.bankbsi.co.id>