

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Agustina, Shinta. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Ahyar et al. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yoyakarta, 2020).
- Aksi Agraris Kanisius. (1986). *Hijauan Makanan Ternak Potong, Kerja, dan Perah*. Cetakan ke-2. Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Al-Albani, Muhammad Nashiruddin. *Shahih Sunan Ibnu Majah Buku 2*. (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007).
- Alma, B. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alfabeta.
- Alma, H. B. (2009). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. CV. Alfabeta Bandung.
- Al-Qurthubi, Syeikh Imam. *Tafsir Al-Qurthubi/Syeikh Imam Al-Qurthubi*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007).
- Asmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Bawono, Anton. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Beekum, Rafik Issa. *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004).
- Bob Sabran, MM. Edisi Ketiga belas. Erlangga. Jakarta.
- Didin Hafifudin Dan Hendri Tanjung. “*Manajemen Syari’ah Dalam Praktik*” (Jakarta, Gema Insani, 2014).
- Fandy, Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Farida, Jasfar. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Jakarta: Ghalia 2005).

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013).
- Gitosudarmo, Indriyo dan I Nyoman Sudita. (2008). *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta : BPF.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky:McGraw-Hill.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Gunara Thoriq dan Utus Hardiono Subidyo, *Marketing Muhammad*.(Bandung: Salmandani Pustaka Semesta, 2007).
- Hasan, Ali. *Marketing dan Bank Syariah*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).
- Hasibun, Malayu. *Dasar-dasar Perbankan*. (Jakarta: PT BumiAksara, 2001).
- Hurriyati, Ratih. “*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*” Bandung, Alfabeta CV 2015
- Irawan, Handi. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.Salemba Empat Patria.
- Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi. *Fiqih Ekonomi Umar bin Al-Khathab*, Cet. I, (Jakarta: Khalifa, 2006).
- Karim, Adiwarmar. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Ed. 3-5*. Jakarta. PT. Raja Grafindo, 2008.
- Kasmir, Lupiyoadi R, Hamdani A. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2008).

- Kasmir. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta : Kencana, 2008).
- Kotler Philip, Keller Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Alih bahasa Bob Sabran Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2015. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation*.
- Lajnah Pentashih Al-Qur'an Kementerian Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta : Insan Media, 2019)
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- M. Syakir Syula, *Syar'ah Marketing* (Jakarta: Mizan Publishing, 2004).
- Martono, Nanang. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN.
- Muhid, Abdul. (2012). *Analisis Statistik*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Muslim, Al-Imam. *Terjemahan Hadis Shahih Muslim Jilid I,II,III,IV*. (Jakarta: Klang Book Center, 2007).
- P Kotler. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. (Jakarta : PT. Prenhallindo, 2001).
- P. Kotler dan G. Amstrong. *Prinsip - prinsip Pemasaran*. ( Jakarta : Erlangga, 2012).
- Qardhawi, Yusuf. *Fatwa-fatwa Mutakhir*. (Bandung: Pustaka Hidayah, 2000).
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah Kisah Pelayanan*. Malang: UMM Press.

- Siregar, S. (2018). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Depok: Rajawali Pers.
- Sudarmanto, R. Gunawan. (2013). *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistic 19*. Jakarta: Mira Wacana Media.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, B. (2014). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Tjiptono dan Diana. *Total Quality Management (TQM)* (Yogyakarta: ANDI, 2007).
- Tjiptono, Fandy. 1996. *MANAJEMEN JASA*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Veithzal Rivai Zainal, Muhammad Syafei Antoniu, Muliaman Darmansyah Hadad, *Islamic Business Management: Praktik Manajemen Bisnis yang Sesuai Syariah Islam* (Yogyakarta: BPFE, 2014).
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama*. Cetakan Keenam. Ekonisia. Yogyakarta.

## **B. JURNAL**

- Bei, Lien-T. and Chiao, Yu-Ching. 2001. *An integrated model for the effects of perceived product, perceived service quality, and perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior. Vol. 14.
- Damayanti dan Wahyono. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur*

*Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Cabang Bandung. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia.*

Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam.,* ISSN.

Husni, Said Musnadi dan faisal, *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan di Provinsi Aceh (Studi Kasus pada Rutan Klan IIB Banda Aceh dan Rutan Klas II B Jantho).* Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah, 2 (10 Januari 2018: 89 (ISSN: 2302-0199)

Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.* Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, 16(1).

Ivantan, I., Ariyanto, A., & Purwanti, P. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR SYARIAH X.* Jurnal Ekonomi Efektif, 2(3).

Khatimah, Husnul. 2011. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*". Skripsi. Universitas Diponegoro.

Love Lock Jones, Thomas O and W. Earl Sasser, Jr, 2011. *Why Satisfied Customer Defect. Jurnal Harvard Business Review, Vol. 73, No. 6Control, 9th ed.* New Jersey : Prentice-Hall Inc.

- Pomering, A. (2017). *Marketing for sustainability: Extending the conceptualisation of the marketing mix to drive value for individuals and society at large*. Australasian Marketing Journal, 25(2), 157–165.
- Qomariah, N. (2012). *Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada universitas muhammadiyah di Jawa Timur)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 10(1).
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Revita, M. L. D. E., & Agtovia Frimayasa, A. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung*.
- Richard L. Oliver, “*Whence Consumer Loyalty*”. Journal of Marketing, Vol. 63, Special Issue 1999.
- Sunyoto, Edo. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah (Studi Empiris Pada Bank Syariah di Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta)*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 3.
- Wirawan Anuraga dan Sonang Sitohang, “*Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Merek terhadap Keputusan Pembelian Ulang*”. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 4 Nomor 10, Oktober 2015.

### C. SKRIPSI

Batee, H. W. (2021). *Strategi Promosi Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Toko Sepatu Bata MTC Giant Panam Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kamila, I. (2017). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*. (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer*. Jakarta.

Yeni Wulandari. “ *Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan, Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulung Agung*”  
Skripsi. 2017

Yuniati, Asmaniah. (2007). *Bauran Promosi dalam Perspektif Islam*. Skripsi 2007

### D. WEBSITE

Peter., (2015). 9 Powerful Tips for Communicating Better With Millennials. Diakses dari <https://www.inc.com/peter-economy/9-powerful-tips-for-communicating-better-with-millennials.html>