

DAFTAR PUSTAKA

BUKU - BUKU

Al-Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press, 2001.

Fauzi, Ihsan. *Cara Mudah Belajar Pemasaran*. Surakarta: PT Era Intermedia, 2008.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: UNDIP, 2005.

Hafsah, Mohammad Jafar. *Kemitaan Usaha: Konsepsi dan Strategi*. Jakarta: PT Pustaka Sinar Harapan, 2000.

Griffin, Jill. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Nasabah*. Jakarta: Erlangga, 2005.

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Hurriyati, Ratih. *Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Idris. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. Padang: Feater UNP, 2010.

Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2009.

Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2012.

- _____. *Pemasaran Bank*. Jakarta: pranada Media, 2004.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- . *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 Jakarta: Erlangga, 2009.
- Mowen, John C dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Naf'an. *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Nasution. *Metode Research*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Poerwanto. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Priyatno, Duwi. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI, 2012.
- Puspowarsito. *Metode Penelitian Organisasi dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: Humaniora, 2008.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. 2003
- Salam, Aprinus (ed.). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2005.
- Sigit, Soehardi. *Esensi Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: BPFE UTS, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005.

- Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*.
Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*.
Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2009.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta:
Teras, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi, 2006.
- Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI. 2014.
- Pemasaran Jasa-Prinsip.Penerapan dan Penelitian*.
Yogakarta: ANDI, 2014.
- Total Quality Management TQM. – Edisi Revisi*.
Yogyakarta: ANDI, 2003
- Triatna, Cepi. *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*.
Bandung: PT Remaja Posdakarya. 2015.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar
Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung:
CV PustakaSetia, 2013.
- Wulansari, Andhita Dessy. *Aplikasi Statistika Perametriik
dalam Penelitian*. yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.

SKRIPSI

- Fahmi, Moh. “Hubungan Gaya Kepemimpinan
Transformasional dengan Loyalitas Karyawan.”
Skripsi. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, 2019.

Ismail, Muhammad. *Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra Dan Loyalitas Merk*. Bogor:IPB Press, 2019.

Nurlailia, Eka. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak/Layout Terhadap Loyalitas Nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” *skripsi* Tulungagung: IAIN Tulungagung. 2019.

JURNAL

Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad. “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”. dalam *Journal Of Business And Banking* Volume 1, No. 1, May 2011,

WEBSITE

<https://www.brisyariah.co.id> (diakses pada tanggal 10 September 2019, jam 12.00).

<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=90028&val=855>, (diakses pada tanggal 20 Mei 2019, jam 16.20).