

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Nur, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 28 Juli, 2019.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Al-Qur'an, Al-Anfal ayat 27, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alqur'an, 1997.
- Al-Qur'an, Al-Baqarah ayat 267, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alqur'an, 1997.
- Al-Qur'an, Al-Baqarah ayat 275, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alqur'an, 1997.
- Al-Qur'an, Ali-Imran ayat 92, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alqur'an, 1997.
- Al-Qur'an, Al-Maidah ayat 2, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alqur'an, 1997.
- Amrin, Abdullah. *Strategi Menjual Asuransi Syariah*. Jakarta: Kompas Gramedia, 2012.
- Amrullah, Wahyu. "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Sengkaling Kuliner "SEKUL" Malang." *Jurnal Manajemen Bisnis* 7, no. 2 (2017) - 26 Oktober, 2019-  
<http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jmb/article/view/7006/5943>.
- Arifin, Johan, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Assauri, Sofjan. *Strategi Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Atmaja, Jaka." Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018) - 22 Oktober, 2019-

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>.

- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998..
- Cokrohadisumarto, Widiyanto bin Mislan, Abdul Ghafar Ismail dan Kartiko A. Wibowo. *BMT Praktik dan Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers,2016.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2016.
- Ferrinadewi, Erna. *Merek & Psikologi Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu,2008.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit - Undip,2005.
- Griffin,Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga,2005.
- Gunawan, Linda, dan Sesilya Kempa.” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening di Toko Bintang Terang.”*Agora* 4, no. 1 (2016) - 4 Oktober, 2019-  
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6514/5930>.
- Hendar. *Manajemen Perusahaan Koperasi Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Manajemen dan Kewirausahaan Koperasi*. Bandung: Erlangga, 2010.
- Hermawan, Sigit, dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Huda, Nurul, Purnama Putra, Novarini dan Yosi Mardoni. *Baitul Mal Wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoretis*. Jakarta:Amzah, 2016.
- Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga,2009.
- Ismanto, Kuat. *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2009.
- Istikomah, dan Ade Sofyan Mulazid.“ Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta,” *Jurnal Equilibrium* 6, no.1 (2018) - 27 Oktober, 2019-

<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/download/3086/pdf>.

- Jami'Assoghiri. Beirut: Dar al-Fikr,1995.
- Joesron, Tati Suhartati. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu,2005.
- Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (Yogyakarta: BPFE, 2004)
- Kotler, Philip dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga,2009.
- Lapasiang, Denis, Silcyljeova Moniharapon dan Sjendry Loindong. "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado." *Jurnal EMBA* 5, no. 3 (2017) - 19 September, 2019-  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17371>.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat,2001.
- Lynawati. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PD BPR BKK Purwokerto Cabang HR Bunyamin." *Jurnal Media Aplikom* 4, no. 3 (2015) - 3 Oktober, 2019-  
<https://stikomios.ac.id/journal/index.php/media-aplikom/article/view/97/67>.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Marwanto, Aris. *Marketing Sukses*. Yogyakarta: Kobis, 2015.
- Masrukhin. *Statistik Deskriptif dan Inferensial Aplikasi Program SPSS dan Excel*. STAIN Kudus: Media Ilmu Press, 2018.
- Nisa, Kholifatun." Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KC Semarang". Skripsi, UIN Walisongo Semarang,2019.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group, 2016.
- Oeyono, Januar.T. dan Diah Dharmayanti. "Analisa Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Variabel di Tator Cafe SurabayaTown Square." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 2 (2013) -10 Mei, 2019-

- <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/959/859>.
- Panjaitan, Doan Fortio. ” Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Variabel Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus: Fitness First Cabang Oakwood).” *Jurnal Media Manajemen Jasa* 4, no. 1 (2017) - 8 Juni, 2019-  
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MMJ/article/view/711>.
- Priyatno, Duwi. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa&Umum*. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- Putra, Rizky Pratama, dan Sri Herianingrum. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.” *JESTT* 1, no.9 (2014) - 15 Juni, 2019-  
<https://e-journal.unair.ac.id/JESTT/article/view/526>.
- Rafidah. “ Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah.” *Jurnal Nalar Fiqh* 10, no. 2 (2014) -20 Juni, 2019-  
<https://media.neliti.com/media/publications/220478-kualitas-pelayanan-islami-pada-perbankan.pdf>.
- Rizal, Muhammad, dan Zafratun Nafis. “Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kolam Renang Mutiara Waterpark Perumnas Langsa.” *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5, no. 2 (2016)- 17 Juli, 2019-  
<https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/48>.
- Rokhanah, Siti, wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 24 Oktober,2019.
- Salma, Fitria Solahika dan Ririn Tri Ratnasari. “ Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya.” *JESTT* 2, no. 4 (2015) - 21 Juni, 2019-  
<https://e-journal.unair.ac.id/JESTT/article/view/574/377>.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET,2013.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja dan Joko Widodo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 12, no. 1 (2018) - 28 Agustus, 2019-

<https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/6465/4714>.

- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 1999.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003.
- Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Suparmi, dan Kuttut Handhoko. "Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang." *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang* 7, no.1 (2018) - 12 Juli, 2019 - <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/703>.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Sutanto, Herry, dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013.
- Syafi'i, wawancara oleh penulis, wawancara 1, transkrip, 3 Agustus, 2019.
- Tasmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011
- Tumbel, Altje. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3, no. 1 (2016) - 17 September, 2019- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekosobudkum/article/view/17186>.
- Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books, 2003.
- Wardiah, Mia Lasmi. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Wasana, Jaka. *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga, 1984.

- Wong, David. "Pengaruh Ability, Benevolence dan Integrity Terhadap Trust Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce di UBM." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* 2, no.2 (2017) -19 September, 2019-  
<http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/view/46>.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV.Pustaka Setia,2015.

