

DAFTAR PUSTAKA

- A. Simon, Herbert. *Administrative Behavior*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 1998.
- Aaang Curatman. *Program Loyalitas Pelanggan*. Sleman: DEEPUBLISH, 2020.
- Abdulmajid. *Strategi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Akdon. *Strategic Manajemen For Educational Management Bandung*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Alimin, Erina. *Manajemen Pemasaran Kajian Pengantar Di Era Bisnis Modern*. Lombok Barat: Seval Literindo Kreasi, n.d.
- Alimusa, La Ode. *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis Dan Teoritis*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020.
- Aliyah, Dwi, and Sunarti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)" 51, no. 2 (2018).
- Alma, Buchari. *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Alma. *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*. Alfabeta, 2008.
- Al-Quran. *Qs. Al-Qashshash 77 Mushaf Tajwid Dan Terjemah Al-Mujawwad*. Solo: Kementerian Agama RI Badan Penelitian Dan Pengembangan Dan Pendidikan Dan Penelitian Lajnah Pentashihan Mushaf Aa-Qur'an, 2017.
- Al-Quran, al-Baqarah 275. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Jakarta: Departemen Agama RI, Jabal Roudhah Jannah, 2010.
- Andresa, Yuli. "Peran Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah." *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi* 4, no. 2 (2019): 139.
- Anggraini, Anissah Balqis, and Saino. "Pengaruh harga, Physical Evidence, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Surabaya" 10, no. 1 (2022).
- Anggraini, Fradella. "Pengaruh Informasi Akuntansi, Persepsi Risiko Dan Citra Perusahaan Dalam Pengambilan Keputusan Investasi Di Masa Pandemi Covid-19." *Urnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)* 4, no. 1 (2022).

- Arumningsih, Winda. "Skripsi Implementasi Strategi Kaizen Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BNI Syariah KC. Bengkulu." *Institut Agama Islam Negeri Bengkulu*, 2019.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Rajawali Perss, 2017.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Management*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Atik Septi Winarsih, Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Cholid Narbuko, and Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Darmanto, Aresta. "Optimalisasi Sumber Pendapatan Asli Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Kabupaten Kutai Timur." *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis* volume 4, no. 1 (2016): 18.
- Daulay, Aqwa Naser, and M. Lathief Ilhamy Nasution. *Manajemen Perbankan Syariah: Pemasaran Bank Syariah*. Medan: Febi Uinsu Press, 2016.
- David, Whelen. *Ada Beberapa Tingkatan Dalam Strategi Untuk Perusahaan Besar, Ada Tiga Tingkatan Strategi Manajemen*. Jakarta, 2008.
- dkk, S.Nasution. *Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Eka Astuningsih, Sri, and Hestina Anisa Fadila. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung." *IAIN Tulungagung* 7, no. 1 (2021).
- Ellawati, Yulia. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPJS Syafir Bengkulu." *Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2017.
- Fajriani, Dina. "Penerapan Akad Musyarakah Pada Bisnis Kuliner Dimasa Pandemi Covid-19." *Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar*, 2021.
- Febriyanti, Siska. "Analisis Manajemen Strategi Bank Muamalat Indonesia Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Kota Solok Provinsi Sumatera Utara." *Management Studies and Enterpreanurship Journal* 3, no. 4 (2022).
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi Dan Terbaru*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Gunawat Idat, Dhani. "Memanfaatkan Era Ekonomi Digital Untuk Memperkuat Ketahanan Nasional." *Jurnal Kajian Lemhannas RI* 38 (2019): 6.

- Gurning, Febby Ayu Syahputri, and Yusrizal. "Strategi Pemasaran Agen Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT Prudential Life Assurance Cabang Binjai." *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2023).
- Hadi, Noor. Wakil Rektor II Tahun 2018-2022. Wawancara oleh penulis, April 3, 2023.
- Hafsah, Mohammad Jafar. *Kemitraan Usaha*. Jakarta: Sinar Harapan, 2000.
- Harsanto, Budi. *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung: UNPAD PRESS, 2013.
- Hartono, Budi. *Ekonomi Bisnis Peternakan*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori Dan Praktik*. Pamekasan: Duta Media Publishing, n.d.
- Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Illmu Sosial." *Jurnal At-Taqaddum* 8, no. 1 (2019).
- Hastuti, Tuti. "Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 3, no. 3 (2014).
- Hastuti, Tuti, and Muhammad Nasri. "Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 3, no. 3 (Desember).
- Hasyim, Ali. *Pengantar Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 1993.
- Hendra kk. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Contoh*. Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2012.
- Hollensen, Svend. *Marketing Management: A Relationship Approach*. Harlow: Pearson Education Limited, 2015.
- Ibrahim. *Mtodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Ikatan Bankir Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Indah Febri Yuniarmi. "Skripsi Analisis Strategi Pelayanan Bni Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi Bni Syariah Kc Panorama Bengkulu)." *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu*, 2021.
- Jafar Hafsah, Mohammad. *Kemitraan Usaha Konsep Dan Strategi*. Jakarta: PT. Pustaka Sinar Harapan, 2000.

- Junni, Donni, and Priansa. *Perilaku Konsumen (Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer)*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Junni Priansah, Donni. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2017.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kasmir. *PEMASARAN BANK*. Jakarta: Kencana, 2004.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)*, n.d.
- Khaerul Umam. *Manajemen Perbankan Syariah*. Vol. 64. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited, 2012.
- Kotler, Philip, and AB Susanto. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- L., Linton. *Partnership Modal Ventura*. Jakarta: PT. IBEC, 1995.
- Mahfud, Agus. *Micro Marketing*. Wawancara oleh penulis, April 4, 2023. Transkrip.
- Marbun, Rocky. *Jangan Mau Di PHK Begitu Saja*. Jakarta: Visimedia, 2010.
- Mardaning, Sukma, and Supatmi. "Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Terhadap Manajemen Laba Dengan Kepemilikan Keluarga Sebagai Pemoderas." *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)* 8, no. 1 (2021).
- Marjohan, Masno. *Manajemen Keuangan : Mengatur Keuangan Bidang Industri, Kepemimpinan Dan Kewirausahaan*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2022.
- Mazmur J O Panjaitan, Tabah Maryanah, and Himawan Indrajat. "Pengaruh Product, Promotion, Price Dan Place Politik Partai Baru Terhadap Preferensi Politik Generasi Milenial" 1, no. 1 (2021): 36.
- Mega Tunjung Hapsari. "Halal Fashion: Strategi Pemasaran Dengan Marketing Mix 9P" 1, no. 1 (2022).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodakarya, 2000.
- Monalisa. "Analisis Komponen Bauran Promosi Pada Periklanan Dan Promosi Penjualan Starbucks" 2, No. 1 (2018).
- Mu'ah. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatma Jawara, 2014.
- Mudmainnah, Nur. "Skripsi Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Bmt Arsyada Kecamatan Batanghari." *IAIN Metro*, 2019.

- Mufidah, Eyrul. "Harga (Price) Dalam Manajemen Pemasaran Islam" 10, no. 1 (2019).
- Murtini, Afri. "Analisa Bauran Pemasaran (7p) Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus Pada Homeindustry CV Melati Kota Pangkalpinang)." *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)* 6, no. 4 (2019).
- Muslim dkk. "Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 12, no. 2 (2020).
- Mustafa. "Prilaku Manusia Dalam Prespektif Psikologi Sosial." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 7, no. 2 (2018).
- Muttaqin, Sigit. Perencana Keuangan Rektorat. Wawancara oleh penulis, April 5, 2023.
- Nanang, Rudi Hartanto, and Sunarsasi. "Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah Di Kabupaten Blitar (Studi Pada Ukm Cap Kuda Terbang Bu Sulasmi)." *Jurnal Translitera* 9, no. 1 (2020).
- Nasrifah, Maula, and Kamilah Rihadatul Aisyah. "Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Deposito Di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan." *Jurnal Manajemen Bisnis* 18, no. 3 (2021).
- Neltje, Jeane. *Usaha KeciL Penanaman Modal Asing Dalam Perespektif Pandangan Internasional*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2001.
- Nisa', Chairun. "Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Gribel Mentari Ceria Ahe Unit Klitik." *Iain Ponorogo*, 2021.
- Novitasari, Evi. "Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Kartu VIP Chandra Departement Store Di Bandar Lampung)," n.d.
- Nugrahimu, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books, 2014.
- Nur Hidayah, Ratih. "Evaluasi Strategi Pemasaran Dalam Upaya Membangun Loyalitas Pengguna Di Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta Ditinjau Dari Pendekatan Customer Relationship Management." *Berkata Ltmu Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 1 (2015): 1.
- Nurarista, Eriana Ayu, and Rachma Indrarini. "Pengaruh Product Knowledge Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btn Kcs Surabaya" 5, No. 1 (2022).
- Nurayati, Emmy. "Strategi Peningkatan Produktivitas Untuk Mencapai Target Produktivitas Dan Efisiensi Perusahaan." *IEJST*

- (*Industrial Engineering Journal of The University of Sarjanawiyata Tamansiswa*) 2, no. 1 (2018).
- Panjaitan, Maludin. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan." *Jurnal Manajemen* 3, no. 2 (n.d.): 1–5.
- Philip, Kotler, and Gery Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia, 1995.
- Pradisti, Larissa, and Chandra Suparno. "Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Digital Content Marketing Dan Transformasi Digital Pada Umkm Makanan Di Banyumas" 24, No. 4 (2022).
- Purwanto, Iwan. *Manajemen Strategi*. Bandung: Yrama Widya, 2006.
- R., Prasetijo. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Yogyakarta Andi, 2005.
- Rachmat. *Manajemen Strategik*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Raco. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rangga Wardana, Sucipto, and Sunaryo. "Pengaruh Product, Price, Place, Promotion, People, Dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Pelanggan Grind Coffee" 1, No. 4 (2022).
- Ratnasari, Ririn Tri, and Mastuti. *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Reza Sri Rahayu. "Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri," 2020, 3.
- RM Yordan Antanegoro, Surya Djasuro, and Fauzi Sanusi. "Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jrbmt* 1, No. 2 (2018).
- Rombe, Yusuf. "The Effect of Promotion Mix on PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Customer Decisions." *Jurnal Manajemen Bisnis* 8, no. 1 (2021).
- Rukayjat, Ajat. *Manajemen Pembelajaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Rukmana, Nana. *Strategic Partnering For Education Management-Model Manajemen Pendidikan Berbasis Kemitraan*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Saputra, Muhammad. "Strategi Bank Xyz Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah" 11, No. 2 (2017): 9.
- Sejarah BSI. "PT Bank Syariah Indonesia," April 4, 2023. <https://www.bankbsi.co.id/>.
- Serian Wijatno. *Pengantar Entrepreneurship*. Jakarta: Grasindo, 2009.
- Subanar. *Manajemen Usaha Kecil*. Yogyakarta: BPFE, 1997.

- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2016.
- Sudaryono. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 1998.
- Sudjana, I Made. *Pengembangan Dan Pengelolaan Pariwisata Di Indonesia*. Denpasar: CV. Intelektual Manifes Media, 2022.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2019.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Susanti, Susi. "Skripsi Penerapan Strategi Promosi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah." *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu*, 2018.
- Suswinarno. *Mengantisipasi Risiko Dalam Pengadaan Barangatau Jasa Pemerintah*. Jakarta: Visimedia, 2013.
- Sutrisno, Eko. *Kewirausahaan Dan Strategi Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Syafi'i Antonio, Muhammad. *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: GEMA INSANI, 2001.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Teguh Sulistiyana, Ambar. *Kemitraan Dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta: Gaya Media, 2004.
- Usuma, Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Widia, Skripsi Rahma. *Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Nasabah Pembiayaan Mikro (Studi Pada Pt Bni Syariah Kantor Cabang Bengkulu)*. Iain Bengkulu: Bengkulu, 2020.
- Widodo, Budi. "Pendekatan Customer Centric Dalam Penerapan CRM, Bank & Management," (Maret-April).
- Wihardjaka, Anicetus. "Penerapan Model Pertanian Ramah Lingkungan Sebagai Jaminan Perbaikan Kuantitas Dan Kualitas Hasil Tanaman Pangan." *Jurnal Pangan* 27, no. 2 (2018).
- Wulandari, Ririn Noor Hartanti, and Arita Puspitorini. "Analisis Strategi Promosi Jasa Make Up Pengantin Di Paras Asri Wedding Organizer Melalui Media Sosial" 11, No. 1 (2022).

- Yazid. *Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2008.
- Yuniati, Vina Sri. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Zakiy, Muhammad. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2017).
- Zulkarnain. *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis Dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

