

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Kencana, Jakarta, 2014).
- Abdul Hadi Sirat, *Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Makassar*, Jurnal Al-Qalam, Vol. 16, No. 26 (2017).
- Abdurrohman Kasdi dan Saifudin, *Influence of Sharia Service Quality, Islamic Values, and Destination Image toward Loyalty Visitors' on Great Mosque of Demak International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC)*, 3(2) (2019).
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Ghalia Indonesia, Bogor, 2010).
- Anna Stasia Octavia et., al, *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Business Government And Enterprise Service (Bges) Pt. Telkom Witel Sultra*, Jurnal Manajemen Bisnis dan ekonomi, Vol. III, No.1, (2019).
- Bank BRI Syariah mendapatkan 6 penghargaan dari majalah info bank, diunduh dari www.brisyariah.co.id, pada 27 Desember 2019, pukul 10:30 wib.
- Bony Yosua Setyaleksana et., al, *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) Vol. 45 No.1 (2017).
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Prenada Media, Jakarta, 2014).
- Christian Victor et., al, *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado*, Jurnal EMBA 671 Vol.3 No.2, (2015).
- Deti Maylina dan Ade Sofyan Mulazid, *Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan*

- Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI SYARIAH*, jurnal Islamadina jurnal pemikiran Islam, vol 19 no 1, (2018).
- Dodi Putra Sirait, *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Digest Marketing 3, no.1 (2018).
- Donni Juni Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*, (CV. Pustaka Setia, Bandung, 2017).
- Donny Arif, *Pengaruh Crm Dan Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ecopreneur Fakultas Ekonomi Vol 2, No. 1, (2018).
- Firlie Abrar Yudhanta dan Teguh Widodo, *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Dan Service Quality Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pengguna Smartphone Samsung Di Universitas Telkom)* e-Proceeding of Management : Vol.5, No.3, (2018).
- Fredi Pradana, *Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 9. No 2, (2018).
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Semarang*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011).
- Joko Rizkie Widokarti dan Donni Juni Priansa, *Konsumen Pemasaran Dan Komunikasi Kontemporer*, (CV Pustaka Setia, Bandung, 2019).
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Depok, PT. Rajagrafindo Persada, 2014) 165.
- Laporan Tahunan BRI Syariah tahun 2018, terdapat pada <https://www.brisyariah.co.id/>, diakses pada 17 Januari 2020.

- M. Syafi'i Antonio, *Dasar - Dasar Manajemen Perbankan Syariah*, (Jakarta : Pustaka Alfabeta, 2006).
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis*, (UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2001).
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008).
- Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran* (CV Pustaka Setia, Bandung, 2018).
- Nurlina T. Muhyidin et.al, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial: Teori, Konsep, Dan Rencana Proposal*, (Jakarta, Salemba Empat, 2017).
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Erlangga, 2006).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (PT Gelora Aksara Pratama, 2008).
- Qs Al Baqarah ayat 278-279, *Al Qur'anul Karim*, (Jakarta, Pustaka Al Mubiin, 2013).
- Sejarah BRI Syariah, terdapat pada <https://www.brisyariah.co.id>, diunduh pada 23 Desember 2019 pukul 18:48 wib.
- Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Media Nusa Creative, Malang, 2016).
- Sirhan Fikri dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik universitas Merdeka Malang)*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, (2016).
- Statistik Perbankan Syariah, Terdapat pada www.ojk.go.id, diunduh pada 20 Agustus 2019 pukul 19:48 wib.
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Andi Offset, Yogyakarta, 2016).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Alfabeta, Bandung, 2013).

- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Rineka Cipta, Jakarta, 2002), 64.
- Vina Sri Yuniarti, *Perilaku konsumen Teori dan Praktik*, (CV Pustaka Setia, Bandung, 2015).
- Yunita kurnia sari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank*, *Jurnal Bisnis & Manajemen* Vol. 17, No. 2,(2017).

