

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qawidan Owen Othman dan Lynn, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3, No. 4: 3 (2001): 3.
- Adiwarman Karim, *Bank Analisis Fiqh dan Keuangan*, Edisi Tiga (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 32.
- Adrian Sutedi, *Perbakan Shari'ah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014), 145.
- Ahmad Fuad Azhar, "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank BRI di Yogyakarta", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (2013): 2.
- Al Qur'an dan Terjemahannya*, (Kudus: Mubarakatan Toyyibah, 2018), 235.
- Ali bin Muhammad al-Syarif al-Jurjani, *Kitab al-Ta'rifat* (Beirut: Maktabah Libnan, 2012), 187.
- Altje Tumbel, "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):64.
- Anita Rahmawaty, *Spiritual Motivation on Syariah Marketing: Cara Jitu meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: Idea Press, 2012), 142.
- Ansori, "Pengungkapan *Shariah Compliance* dan Kepatuhan Bank Syariah terhadap Prinsip Shari'ah", *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol. 3, Nomor. 2, (Maret, 2011): 2. <http://journal.unnes.ac.id/index.php/jda>, diakses 06 November 2017.
- Anugrah, "Peranan *Good Corporate Governance* dalam Pencegahan Fraud", *Jurnal Akuntansi*, Vol. 3. No.1 (2014): 101-113.

- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba, 2011), 52.
- Ascarya, Diana Yumanita, Guruh Rokhimah, *Analisis Efisiensi Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah di Indonesia dengan Data Envelopment Analysis: Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, ed, Nurul Huda dan Mustofa Edwin Nasution (Jakarta: Prenanda Media Group, 2012), 3.
- Astri Dhiah Maharani, “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang”, *Jurnal Fakultas Ekonomi*, Universitas Diponegoro (2010): 20.
- Atika Oktaviani dan Lucky Rachmawati, “Persepsi Nasabah tentang Kepatuhan Syariah dan *Good Corporate Governanve* terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 2 Nomor 2, Universitas Negeri Surabaya (2019): 162.
- Aziz Budi Setiawan, “Perbankan Syariah; *Challenger* dan *Opportunity* untuk Pengembangan di Indonesia”, *Jurnal Kordinat*, Edisi : Vol. VIII No. 1, April (2006): 2.
- Badr al-Din Abi Muhammad al-Aini, *Umdah al-Qori : Syarhsahih al-Bukhar*, jilid VI (Beirut : Dar al-Fikr, 2013), 199.
- Bank Indonesia, *Cetak Biru Perbankan Syariah Indonesia* (Jakarta: Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2012), 1.
- Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 13/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Bank Umum, dalam <http://www.bi.go.id>. Diakses tanggal 23 Oktober 2017, 1.
- Center for International Private, *Intituting Corporate Governonce in Developing, Emerging and Traditional Economic : Handbook* (USA: The Center For International Private Enterprise, 2012), 1.
- Citra Fitri Mardiana, “Perbankan Syariah RI Lambat Berkembang, ini Penyebabnya, Detik Finance, Jakarta, 28 Juli 2017.
- Dharmasetha, “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. (2012): 73-78.

- Dicky Andika, *Analisis Faktor Akuntansi dan Non-Akuntansi yang Mempengaruhi Peringkat Obligasi pada Perusahaan Non-Keluangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2011-2014*, Jurnal Akuntansi, Vol. 2 No. 1 (2016), 10.
- Djokosantoso Moeljono, *Good Corporate Culture Sebagai Inti Good Corporate Governance*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2015),27.
- Eko Raharjo, “Teori Agensi dan Teori Stewardship dalam perspektif Akuntansi”, *Jurnal Fokus Ekonomi* Vol. 2. No.1 Juni (2014): 39-40.
- Endang Floriyanti, “Konsep Kepercayaan (*Trust*)”, *Jurnal Ekonomi*, Universitas Sumatera Utara (2015), 1.
- Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2016),154.
- Fanny Suzuda Pohan dan Zida Fajar Aulia, “Kualitas Situs Web, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Tokopedia”, *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis* 2, no.1 (2019): 13-22.
- Fornel, “a National Customer Satisfaction Barometer, The Swedish Experience”, *Journal Of Marketing*, Vol. 56 (2008): 6-21.
- Frederick G. Reichheld, *The Loyalty Effect* (Harvard Bussines School Press, 2012), 39.
- FX Anton, “Menuju Teori *Stewardship* Manajemen”, *Majalah Ilmiah INFORMATIKA* 1, no. 2 (2010): 66.
- Galih Bagas Riadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Shariah Compliance* dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah Salatiga”, *Skripsi yang dipublikasikan*, Institut Agama Islam Negeri Salatiga (2018): x.
- Galuh Nur Fitri, “Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia”, *Jurnal Akuntansi* 2, no.1 (2016): 23.

- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Bank Syariah* (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), 100.
- Hessel Nogi Tangkilisan, *Manajemen keuangan Bagi Analisis Kredit Perbankan Mengelola Kredit Berbasis Good Corporate Governance*, (Yogyakarta: Balairung & Co, 2010), 11.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP Press, 2011), 116.
- Intan Purnama Sari dan Emile Satya Darma, “Pengaruh Implentasi Syariah *Governance* terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Akuntansi* Vol. 16. No. 1, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (2015): 12.
- Irawan Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), 24.
- Irma Ayu Noeraini dan Sugiyono, “Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 5 Nomor 5 ISSN 2461-0593, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya (2016): 3.
- Irmawati Wijaya dan Amelia Permatasari, “Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan PT. United Tractors”. *UG JURNAL Publikasi Ilmiah* 2, no.1, (2011): 20.
- Islamic Financial Service Board (IFSB), *Guiding Prinsiples on Corporate Governonce For Institutions Offering Only Islamic service (Excluding Islamic Insurance (Takaful) Institutions and Islamic Mutual Fund* (Malaysia: IFSB, 2012), 1.
- Jensen and Meckling, “Theory of the firm: Managerial Behaviour, Agency Cost and Ownership Structure”, *Journal of Financial Economics*, Vol.3, No.4 (1976), 305-306.
- Juhaya Raja, *Filsafat Hukum Islam* (Bandung: LPPM Universitas Islam Bandung, 2015), 113-114.
- Junusi, “Implementasi Syariah Governonce serta Implikasinya terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah”, *Paper dipresentasikan di AICIS*, Surabaya (2012): 3.

Komite Nasional Kebijakan *Governance*, 2016.

Kurnia Isnuwardiati dan Pudjo Sugito, “Keterkaitan Loyalitas Pelanggan dan Kelangsungan Bisnis serta Peran Mediasi Akuntabilitas Produk”, *Jurnal yang dipublikasikan*, Universitas Merdeka Malang (2016): 56.

La Ode Sumail dan Mappamring, “Strategi Diversifikasi dan Komitmen Tata Kelola Perusahaan berdasarkan Kinerja dan Keberlanjutan pada Perbankan Syariah di Kota Makassar”, *Jurnal Manajemen* Vol. XIX, No.03, Oktober (2015): 392.

Lane, *The Public Sektor-Concepts, Models and Approaches* (London: SAGE Publications, 2010), 121.

Lapasiang, dkk, “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado”, *Jurnal EMBA* 5, No.3 (2017): 3068.

Lyon, et.al, “The Impact of Structural and Process Attributes on Satisfaction and Behavior Intentions”, *Journal of Service Marketing*, Vol. 12, No. 2 (2004): 114-121.

M. Adis Tiyo, “Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek, Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah Menabung pada Bank Mandiri di Surabaya”, *Jurnal Ekonomi* 2, No. 2 (2016): 1.

Ma’ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, Hal.185-186.

Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif dan Inferensial*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 123-125.

Meliana Utami, Tati Handayani, Pusporini, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah”, *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding 2* (2019): 170-178.

Muh. Arief Effendi, *The Power of Good Corporate Governance: Teori dan Implementasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2019),1.

Muhammad Kamal Zubair, “Analisis Faktor-faktor Sustainability Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, *IQTISHADIA* Vol. 9, No. 2, STAIN Parepare (2016): 201.

- Muhammad Noer, “Implementasi Prinsip Syariah pada Perbankan Syariah Studi Investigasi di Kota Semarang”, *Fokus Ekonomi* Vol. 1 No.1 April (2007): 36-45.
- Muhammad Rawwas Qal’aji dan Hamid Sadiq Qunaibi, *Mu’jam Lughat al-Fuqaha*, cet. II (Beirut: Dar Al-Nafa’is, 2013), 218.
- Muhammad Syafei Antonio, *Bank Shari’ah bagi Banker dan Praktisi Keuangan* (Jakarta: Tazkia Institute, 2011), 45.
- Mujtaba Wani, “Shari’ah Compliance and Sustainability”, *Paper JEI*, Universitas Yale (2015): 16.
- Munrokhim Misanam, Priyonggo Suseno dan Bhakti Hendrie Anto, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 70-72.
- Muslihun Muslim, *Fiqh Ekonomi* (Mataram: LKIM IAIN Mataram, 2015), 54.
- Philip Kotler, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2013), 111-112.
- Philip Kotler, *Marketing Management*, TheMillenium Edition (New Jersey: Prentice Hall, Inc, 2014), 541.
- Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2, Oktober (2016): 153.
- Rahman El Junusi, “Implementasi Shari’ah Governance serta Implikasinya terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah”. *Conference Proceidings: Annual International Conference on Islamic Studies XII 1833* (2010): 1833.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2010), 128.
- Richard Oliver, “Whence Consumer Loyalty”, *Journal of Marketing*. 6, no. 3 (2011): 39.
- Ropi Marlina, “Pengaruh Kepuasan Nasabah dan *Shariah compliance* terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Shari’ah Cab. Kota Bandung”, *Jurnal*, STIE Dr. Khez Muttaqien (2011): 8.



- Rukmiati Rumadan, dkk, “Pengaruh Implementasi Syariah *Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Perbankan Syariah yang Terdaftar di Kota Malang)”, *E-JRA* 07, no. 09 (2018):41.
- Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 8.
- Shellyana dan Basu, “Pengaruh Ketidakpuasan Pengguna, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merk”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol.17, No.1 (2012): 91-104.
- Siti Asiyah, “Pengaruh Ketaatan pada Prinsip Syari’ah (KPS) terhadap Loyalitas Nasabah”, *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Volume 1, Nomor 1, STIE Gempol Pasuruan (2017): 104.
- Siti Maria Wardayati, “Implikasi Syariah *Governance* terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah”, *Jurnal Walisongo* Vol. 19 No. 1 Mei (2011): 3.
- Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 15.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 14.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 279.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 102.
- Supriyadi, *Sekilas Penjelasan Atau Pengertian Amanah Dalam Islam*, available on : <http://blog.amanahsistem.com/2012/04/sekilas-penjelasan-atau-pengertian.html>, diakses 31 Agustus 2018.
- Syaifullah, “Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam”, *JIM UPB* 6, No.1 (2018):116.
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani, 2012), 95.
- Tuti Supriyatmini, “Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Nasabah pada BMT Anda Semarang”, *Skripsi*, Universitas Negeri Semarang (2005): 38.

Umer Chapra dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah*, diterj. oleh Ikhwan Abidin Basri (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 11.

Undang-Undang Nomor 21 tentang Perbankan Shari'ah Pasal 1 Nomor 12.

Vishwanath S.R, *Corporate Finance Theory and Practice, Second Edition*, Response Books, Mohan Cooperative Industrial Area, Mathura Road, New Delhi 110 044, (2007), 366.

Wigati Restu Rahayu, "Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean)", *Skripsi* (2018):1.

Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Aztera Publisier, 2013), 2.

Zamir Iqbal dan Abbas Mirakhor, *Pengantar Keuangan Islam: Teori dan Praktek* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 373.

