

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N.H., *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Akbar M.M and Parvez. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38. 2009.
- Amin Widjaja Tunggal. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo. 2008.
- Antonio, Muhammad Syafii, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta:Tazkia Cendekia, 2010.
- Arifah Budiarti, dkk. *Pengaruh Model Discovery Learning Dengan Pendekatan Scientific Berbasis E-Book Pada Materi Rangkaian Induktor Terhadap Hasil Belajar Siswa*. Volume 2, Nomor 2.2017.
- Chan, S., *Relationship Marketing (Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.2003.
- Chattananon, A., & Trimetsoontorn, J., Relationship Marketing: a Thai Case. *International Journal of Emerging Markets*, 4(3), 252-274. 2004.
- Ditta Nur Hidayanti, Heni Noviarita, & Erike Anggraeni. Analisis Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS se-Provinsi Lampung. *Jurnal Akuntansi Volume 16 Number 01, 2020*, 1-6.
- Dwi Ayu Suryani. Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Wanita (KOPWAN) “Sejahtera” Desa Gayam Kecamatan Guruh. *Simki-Economic Vol. 01 No. 05 Tahun 2017*, 1-15.
- Ebert, Ronald J., Griffin Ricky W., *Pengantar Bisnis*, edisi kesepuluh, Jakarta: Erlangga, 2015.
- Ferdinand A., *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2000.
- Ghozali, I., *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- Gronroos, C. From Marketing Mix to Relationship Marketing : Toward a Paradigm Shift in Marketing. *Journal of Management Decision*, 1994, Vol. 32, No. 2, 4-20.
- Hurriyati, R., *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. Jakarta: Erlangga, 2010.

- Jarrar, Mustafa, Ruben , V., & Robert Meersman. Ontology-based Customer Complaint Management. *Workshop on Regulatory Ontologies and The Modeling of Complaint Regulations (Worm)*, 2003,1-14.
- Kartika Sari, & Nurhayati, I.K. Pengaruh strategi komunikasi pemasaran Starbucks Card terhadap loyalitas konsumen (Studi Pada Konsumen Berstatus Mahasiswa PT. Starbucks Coffee di Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, Vol.7, No.2, Agustus 2019, 1-22.
- Kavosh, K., Abu Bakar, A., Melati, A., & Siti Zaleha, A. Influential Barriers of Customer Relationship Management Implementation. *International Bulletin of Business Administration*. 2011,10.:, 76-82.
- Kotler, K., *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, P., & Armstrong, G., *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Vol. Jilid 1). Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, P., *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks, 2008.
- Krismanto, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: Tesis. Tidak dipublikasikan. Universitas Diponegoro, 2009.
- Lupiyoadi, R., *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Maria Magdalena, Lidya Martha, & Inat Budi Berkat Kristian Ziliwu. Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang. *Jurnal Pundi*, Vol. 02, No. 03, November 2018, 273-286.
- Maria Magdalena, Lidya Martha, & Inat Budi Berkat Kristian Ziliwu, Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang. Skripsi, 2018.
- Marina Malian, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.02. No.02, Juli 2016, 52-61.
- Martinez, P., Bosque, I.R. del, CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction. *Int. J. Hosp. Manag.* 2013, 35, 89–99.
- Maulidi, & Ainur. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawean. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 2013.

- Muh. Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tanwil (BMT)*, Yogyakarta: UII, 2004.
- Nandan Limakrisna. Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kerelasiaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol. 13, April 2008*, 68-79.
- Ndubisi, N. Relationship Marketing and Customer Royalty. . *Marketing Intelligence & Planning, Vol. 25, No. 1, 2007*, 98-106.
- Nyer, P. An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction. *Journal of Consumer Marketing, Vol. 17 No. 1, 2000*, 9-19.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Rr Laeny Sulistyawati dan Ichsan Emerald Alamsyah, *Ini kelebihan BMT dibanding Perbankan*, <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi>, 2014.
- Ruth Andita Hayu Tejaningtyas, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi (Studi pada PT. AIA Financial Cabang Surakarta). *Riset Manajemen & Akuntansi Volume 6 Nomor 1 Edisi Mei 2015*, 108-133.
- Sahih Muslim*, Beirut: Dar al-Fikr, 1995.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta, 2014.
- Sumadi, & Soliha. The Effect of Bank Image and Trust on Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen, E. 2015 6(2): .*, 121-132.
- Syaifullah, Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam. *JIM UPB Volume 6 No.1 2018*, 116-125.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing. [www.banksuriyah.com](http://www.banksuriyah.com).
- Triyanto, A. Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Management, 7(4)*, 2009, 1-13.
- Ubaidillah, Fatchur Rohman, Rofiaty. Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.1, Januari 2017*, 99-110.

- Wafa Moh Ali, (2017) “*Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah*” *Jurnal Kordinat* Vol. XVI No. 2 Oktober.
- Wijiharta, *Pemetaan Permasalahan BMT (Baitul Mal Wat Tamwil): Pendekatan Teori Manajemen Strategi Environmental Scaning*, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol.6 No.1 Juni 2019.55-76.
- Yunita Arum Safitri.. *Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. Journal of Business and Banking Volume 1, No. 2, November 2011, 117 – 130.*

