

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Dan Terjemahannya 2006. Departemen Agama Republic Indonesia, Bandung, Penerbit Diponegoro.
- Achyar, Adrian., Brilliant, Mochammad, A. 2013. "The Impact of Satisfaction and Trust on Loyalty of E-Commerce Customers". *Asean Marketing Journal*.
- Anggraeni, Yesi Oktaviani.2016. "*Analisis Kualitas Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bprs Bangun Drajat Warga Yogyakarta)*". *Skripsi thesis*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Anwari, Agil Isa. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Faktor Mediator dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam". *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Yarsi.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. "Kepuasan Pelanggan". *Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arima, Iidh Sesria, Rahmi, Fitria dan Sari, Septi Mayang. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang". *Jurnal Riset Psikologi*. Vol. 9.
- Asyiah, Yunisa Noer. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam." *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomu, Universitas Yarsi.
- Azwar. 2012. "Reliabilitas dan Validitas". *Pustaka Pelajar*. Yogyakarta.
- BCA (PT. BANK CENTRAL ASIA). Diakses pada tanggal 01 April 2019. <https://www.bca.co.id>
- Basu, Swastha. 2002. "Manajemen Pemasaran" *Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Liberty.
- \_\_\_\_\_. 2007. "Manajemen Pemasaran Modern". *Liberty Offset*. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS". *Badan Penerbit Universitas Dipenogoro*. Semarang.
- Griffin, J. 2009. "Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer". *Erlangga*. Jakarta.

- Hadis 40: 36. "Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia". Diakses pada tanggal 10 mei 2019. <http://www.al-ahkam.net/home/hadis-40/hadis-40-36-siapa-yang-menyelesaikan-kesulitan-seorang-mu%E2%80%99min-dari-berbagai-kesulitan-kesulitan>
- Hasan, Ali. 2014. "Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan". *Center for Academy Publishing Service*. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya". *Gava Media*. Yogyakarta.
- Hidayat, Rahmat. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. V.
- Ismail, Riswandhi. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Vol 10. No 2.
- Junaedi, Achmad Tavip. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Propinsi Riau)". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 10(11).
- Karim, Andiwarman. 2004. "Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan". *PT Raja Grafindo Persada*. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. "Manajemen Pemasaran". *Edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2005. "Manajemen Pemasaran". *Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2007. "Manajemen Pemasaran". *Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2008. "Manajemen Pemasaran". *Edisi 12 jilid 2. Alih Bahasa Benyamin Molan*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2009. "Manajemen Pemasaran". *Edisi 9*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2012. "Manajemen Pemasaran". *Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2012. "Marketing Management". *Edisi 14*. Global Edition. Person Prentice Hall.

- Nardiman Nardiman, Yasri Hasim. 2015. "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Adira Finance Di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat". *Jurnal Riset Manajemen dan Publik*. Vol. 3 no. 1.
- Nugroho. 2003. "Perilaku konsumen konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran". Jakarta.
- Pramana, I Gede Yogi., Ni Made Rastini. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali". *Journal of Management*. Vol. 5 no. 1.
- Qardhawi, Yusuf. 2000. "Norma dan Etika Ekonomi Islam" diterjemahkan oleh Zainal Arifin dan Dahlia Husin dari Daurul Qiyam Wal Akhlam Fil Iqtishadil Islami. *Gema Insani Press*. Jakarta.
- Rahmayanti, N. 2010. "Manajemen Pelayanan Prima". *Graha Ilmu*. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2003. "Metodologi Penelitian Untuk Bisnis". *Salemba Empat*. Jakarta.
- Setiawan, Heri. Minarsih, Maria Magdalena. Fathoni, Azis. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening" (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal of Management*. Vol 2. No 2.
- Shihab, Muhammad Quraish. 2011. "Tafsir Al-Misbah". *Lentera Hati*. Tangerang Selatan.
- Singgih Priatmaji Sasongko; "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Kompetitif, Kelengkapan Barang Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Swalayan Alfa Omega Batu Retno, Wonogiri". *Undergraduate Thesis*. Vol.1 No.2.
- Subagyo, Ahmad. 2010. "Marketing In Business, Studi Kasus UMK & LKM edisi Pertama". *Mitra Wacana Media*. Jakarta.
- Tiara, Debi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Cabang Kuningan-Jawa Barat dan Tijauannya Dari Sudut Pandang Islam". *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Yarsi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. "Strategi Pemasaran". *Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Press.
- \_\_\_\_\_. 2011. "Strategi Pemasaran". *Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Press.

Tjiptono, Fandy, Gregoeius Chandra. 2007. "Pemasaran Strategic, Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing". *Edisi 3*. Hal 87-88.

Widiyanto, Ibnu. 2008. "Metodologi Penelitian". *BP Undip*. Semarang.

Yamit, Zulian. 2002. "Manajemen Kualitas Produk dan Jasa". *Edisi Pertama, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zulia Prastiwi. 2015. "*Pengaruh Citra Merek, Kepuasan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Btpn) Semarang (Studi Pada BTPN Pedurungan Semarang)*". *Skripsi*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.