

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., & Juni, D. (2009). *Manajemen Bisnis Syariah : menanamkan nilai dan Praktis syariah dalam bisnis kontemporer* . Bandung: AlfaBeta.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah bagi Banker dan Praktisi Keuangan*. Jakarta: Tazkia Institute.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asna. (2010). Analisis perilaku konsumen dalam keputusan pembelian sepeda motor pada mahasiswa se-Malang raya. *Jurnl Ekonomi Modernisasi*, Volume 6 no 2.
- As-Sabatin, Y. (2011). *Bisnis Islam & Kritik atas Praktik Bisnis ala Kapitalis*. Bogor: Al Azhar Press.
- Azwar, S. (2006). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bank Indonesia. (2011, 01 12). <http://www.bi.go.id>. Diambil kembali dari http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi_130211.aspx: http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi_130211.aspx
- Baran, R. J., Galka, R. J., & Strunk, D. P. (2009). *Principles of Customer Relationship Management*. United States of America : South-Western.
- BI. (2009, 01 29). <http://www.bi.go.id>. Diambil kembali dari <http://www.bi.go.id>: http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi_110309.aspx
- BRI Syariah. (2011). *sejarah*. Diambil kembali dari [brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id): <http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah>
- BRI Syariah Kcp Setiabudhi. (2016). *Laporan tahunan bri syariah*. Bandung: BRI Syariah Kcp Setiabudhi.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing : inovasi pemasaran yang membuat pelanggan bertekuk lutut*. Jakarta: PT Grasmedia Pusaka Tama.

- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing : inovasi yang membuat pelanggan bertekuk lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama.
- Crishmardani, Y. (2009). Pengaruh relationship marketing terhadap customer retention dan dampaknya pada relationship outcome dari nasabah bank umum di kota Malang. *WACANA*, vol.12.
- Eldiana, F. (2017). pengaruh pemasaran relasional terhadap loyalitas pelanggan harian pagi radar tegal pada PT. Wahana Semesta Tegal. *Jurnak MONEX*, Vol.6 no2 juni 2017.
- El-Junusi, R. (2012). Implementasi syariah governance serta implikasinya terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah. *Al-Tahrir*, vol12 no1 .
- Engel, J., Roger, B., & Miniard, P. (2010). *Perilaku Konsumen alih bahasa Budiyanto* . Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, P., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Ferdinand, A. (2014). *metode penelitian manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitri, Srikandi, & Andriani. (2014). pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *jurnal administrasi bisnis VOL. 17*, no 1.
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan MPR hotel* . Bandung: ALFABETA.
- Glinov, M. V., & Steven, M. (2010). *Organizational behavior*. New York: McGraw Hill.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Idat, D. G. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Indonesia*. Bandung: Jemmars.
- Ilyoo B, H., & Cho., H. (2011). The Impact Of Customer Trust On Attitudinal Loyalty And Purchase Intentions In B2C E-Market place: Intermediary

Trust Vs. Seller Trust. *Collage off bussines administration, Chung-Ang University , Seoul.*

- Islam, P. P. (2008). *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT.Rajagrfindo Persada.
- Jill, G. (2005). *Costumer Loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan edisi revisi dan terbaru . diterjemahkan oleh Dr Dwi Kartini Yahya . Jakarta : Erlangga.*
- Junusi, R. E. (2012). Implementasi syariah governance serta implikasinya terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah. *Al-tahrir*, vol 12 no 1.
- Karim, A. (2006). *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Utama.
- Karim, A. (2007). *Bank Analisis Fiqh dan keuangan; Edisi tiga*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Kertajaya, H., & Sula, M. S. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung : Mizan Pustaka.
- Kotler, P., & Keller. (2010). *Marketng management (12TH,Ed)*. new jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran . Jakarta : Indeks.*
- Kurniawan, F., & Lubis, N. (2013). Pengaruh relationship marketing an layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan PT astra Internasional isuzu Semarang. *Jurnal administrasi bisnis vol 2, no 1.*
- Kwak, D. H., Mcdaniel, s., & Kim, K. T. (2012). Revisiting the Satisfaction-Loyalty Relationship in teh sport vidio gaming context: the mediating role of costumer expertise . *Journal of sport management*, 81-91.
- Lubis, I. (1995). *Ekonomi Islam: Suatu pengantar*. Jakarta: Kalam Mulia.
- Lucas, R. W. (2009). *customer service, skills for success 4th edition*. new york: Mc Graw Hill.

- Monoarfa, H. (2011). *Kinerja Komunikasi Pemasaran Dan Kualitas Jasa Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Doctoral Thesis: Universitas Padjadjaran.
- Muhammad. (2001). *Etika Bisnis Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Muhammad. (2005). *Mikro Ekonomi dalam perspektif Islam*. Yogyakarta: BPFE.
- Muhammad. (2008). *Metode penelitian ekonomi Islam, pendekatan kuantitatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mujieb, M. (1994). *Kamus Istilah Fiqh*. Jakarta: PT Pustaka Firdaus.
- Namply, D. V., & Sivensan, S. (2012). customer relationship marketing and customer satisfaction ; a study on mobile service providing companies in srilanka. *global journals. inc volume 12 version 1.0*, 18.
- Ndubisi, N. O. (2007). relationship marketing dan customer loyalty. *emerald insight vol 25*, no 1.
- Ningtyas, F., & Rachmad, B. (2011). Pengaruh kepercayaan, komitmen , komunikasi penanganan masalah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di surabaya. *journal of business and banking*, no.1.
- Peter, P., & Jerry, O. (2013). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prabowo, B. (2008). pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Astra Surabaya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial vol. 8*, No 8.
- Priadana, M., & Muis, S. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purnamasari, I., & Darma, E. S. (2015). Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, vol.6 no. 1.

- Raharjo. (2017, 12 10). *Cara uji normalitas probability plot dalam model regresi dengn SPSS*. Diambil kembali dari <http://www.spssindonesia.com/2017/03/normal-probability-plot.html>
- Raharjo. (2017, 12 10). *Uji multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan VIF SPSS*. Diambil kembali dari <http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>
- Rahayu, D. D., & Alwie, A. f. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 18.
- Rahmawati, N. Y. (2013). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero). tbk Cabang Malang. *fakultas ekonomi dan bisnis , universitas brawijaya malang*.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Tama.
- Remy, S. (1999). *Perbankan Syariah dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti*. Bandung: Alfabeta.
- Rohmana, Y. (2013). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi dengan Eviews*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Ekonomi dan Koperasi FPEB UPI.
- Safitri, Y. A. (2011). Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Journal of business and banking*, 117-130 vol 1 no 2.
- Saladin, H. D. (2006). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Samuel, H. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *jurnal manajemen pemasaran vol 12*, no 1.
- Sangadji, S. (2014). *Perilaku Konsumen pendekatan praktis*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sari, I. p., & Darma, E. s. (2015). Pengaruh Implementasi Syariah Governance terhadap Loyalitas nasabah. *Jurnal akuntansi & investasi*, vol 16 no 1.
- Sarwono, J. (2013). *12 Jurus Ampuh SPSS untuk Riset Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Shreejesh, S. (2014). *Business Reserch Methods An Applied Orientation*. Switzerland: Springer Internasional Publishing.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Silmi, S. (2012). Persepsi Nasabah Tentang Relationship Marketing dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada nasabah tabungan Bank Mega Syariah Cabang Malang). *Jurnal Ilmiah*, 1-14.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Sunarto. (2006). *Manajemen Pemasaran 2*. Yogyakarta: Adityamedia.
- Sutedi, A. (2009). *Perbankan Shari'ah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Jakarta: Ghalia Dahlia.
- Syafi'i, M. (1999). *Bank syariah suatu pengenalan umum*. Jakarta: Tazkia Institute.

- Tamamudin. (2014). mereflesikan teori pemasaran kedalam praktik pemasaran syariah. *Jurnal Hukum Islam (JHI) volume 12* , no 2.
- Thoha, M. (2012). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasiya* . Jakarta: Rajawali Press.
- Tribunnews. (2015, 4 10). *pengamat: bank syariah masih banyak kekurangan*. Diambil kembali dari Tribunnews.com:
<http://www.tribunnews.com/bisnis/2015/04/10/pengamat-bank-syariah-masih-banyak-kelemahan>
- Usman, H. (2010). *Manajemen :Teori ,Praktik & Riset Pendidikan* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardayati, S. M. (2011). Implikasi Syariah Governance terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah. *Walisongo*, volume 19 no 1.
- Wibowo, S., & Supriadi, D. (2013). *Ekonomi Mikro Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Yasin, A. (2001). mengelola pelanggan dengan jaminan mutu dan relationship marketing untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. *jurnal Universitas Brawijaya Volume XVIII*, no.2.
- Zikmund, W. G. (2003). *Costumer Relationship Management : Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. USA: John Wiley and Sons.Inc.