

DAFTAR PUSTAKA

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

- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. Jakarta, Penerbit Erlangga
- Jarrar, Mustafa, Ruben , V., & Robert Meersman. (2003). Ontology-based Customer Complaint Management. *Workshop on Regulatory Ontologies and The Modeling of Complaint Regulations (Worm)*, 1-14.
- Kartika Sari, & Nurhayati, I.K. (2019). 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. (2011). Influential Barriers of Customer Relationship Management Implementation. *International Bulletin of Business Administration. 10:*, 76-.
- Kotler, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: (Jakarta: Indeks).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Vol. Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Krismanto. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: Tesis. Tidak dipublikasikan. Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maria Magdalena, Lidya Martha, & Ingat Budi Berkat Kristian Ziliwu. (2018). 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, & Ingat Budi Berkat Kristian Ziliwu, 2018, Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang. Skripsi.

- Marina Malian. (2016). 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, (2013). CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction. *Int. J. Hosp. Manag.* 35, 89–99.
- Maulidi, & Ainur. (2013). 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.*
- Muh. Ridwan,(2004).*Manajemen Baitul Maal wa Tanwil (BMT)*, Yogyakarta: UII
- Nandan Limakrisna. (2008). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol. 13, April 2008, 68-79.*
- Ndubisi, N. (2007). Relationship Marketing and Customer Royalty. . *Marketing Intelligence & Planning, Vol. 25, No. 1, 98-106.*
- Nyer, P. (2000). An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction. *Journal of Consumer Marketing, Vol. 17 No. 1, 9-19.*
- Rr Laeny Sulistyawati dan Ichsan Emerald Alamsyah, (2014), *Ini kelebihan BMT dibanding Perbankan*, <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi>
- Ruth Andita Hayu Tejaningtyas. (2015). 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.*
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumadi, & Soliha. (2015). The Effect of Bank Image and Trust on Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen, E. 2015 6(2):* ., 121-132.
- Syaifulлах, (2018), Pengaruh Kepercayaan Dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam.
- Syaifulлах. (2018). 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.
- Triyanto, A. (2009). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Management, 7(4)*, 1–13.
- Ubaidillah et al., (2017), Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang)
- Ubaidillah, Fatchur Rohman, Rofiaty. (2017). 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,(2019), *Pemetaan Permasalahan BMT (Baitul Mal Wat Tamwil): Pendekatan Teori Manajemen Strategi Environmental Scaning*, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol.6 No.1 Juni 2019*.
- Yunita Arum Safitri. (2011). 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.