

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. T. 2005. *Dinamika pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.*
- Antonio, M. S. i. 2001. *Bank Syariah: dari teori ke praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Artanti, Y., & Ningsih, L. J. B. J. M. d. B. 2011. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *14(2)*, 71-85.
- Bloemer, J., & De Ruyter, K. J. E. J. o. m. 1998. On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty.
- Budiarti, A. J. E. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *15(2)*, 210-231.
- Dharmmesta, B. S. 1999. Loyalitas pelanggan: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti. *Journal of Indonesian Economy and Business*, *14(3)*.
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. 2019. Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*.
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. J. J. o. M. r. 1987. Defensive marketing strategy by customer complaint management: a theoretical analysis. *24(4)*, 337-346.
- Griffin, J., & Herres, R. T. 2002. *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*: Jossey-Bass San Francisco, CA.
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran pemasaran & loyalitas konsumen. Bandung: Alfabeta.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi 13. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P., & Susanto, A. 2001. *Manajemen pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.*
- Krismanto, A. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah" (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura). program Pascasarjana Universitas Diponegoro,
- Kusumawardhani, N. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, kualitas produk, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk*

pembiayaan murabahah. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

LeBlanc, G., & Nguyen, N. J. I. J. o. B. M. 1988. Customers' perceptions of service quality in financial institutions.

Lestari, A. D. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang*. IAIN Walisongo,

Mittal, V., Huppertz, J. W., & Khare, A. J. J. o. r. 2008. Customer complaining: the role of tie strength and information control. *84(2)*, 195-204.

Muhamad. 2008. *Metodologi penelitian ekonomi Islam: pendekatan kuantitatif: dilengkapi dengan contoh-contoh aplikasi: proposal penelitian dan laporannya*: Rajawali Pers.

Riduwan, E. A. K., & Kuncoro, A. J. B. A. (2012). Cara menggunakan dan memaknai path analysis (analisis jalur). Jakarta: Alfa Beta

Salay, V. J. K. I. M. M. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kertajaya Di Surabaya. *2(1)*.

Sekaran, U. J. J. S. E. (2014). *Research Method for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis Jilid 1*.

Setiawan, M. B. J. J. B. d. E. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada pd. bpr bank pasar kendal). *14(2)*.

Simamora, B. 2001. *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, D. 2008. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.

Tjiptono, F. J. A. O. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV.

Usman, H., & Akbar, P. S. 2008. *Metodologi penelitian sosial*. Bandung: Bumi Aksara.

- Wijayanti, N. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia TBK. In: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri.
- Yudiana, F. E., & Setyono, J. 2016. Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah. *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 10(1), 93-114.