

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, V. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Antonio, M, S. 2001. *Bank Syariah dari Teori Kepratik*. Jakarta: Gema Insani.
- Cendania, M, D. 2008. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Jatim (persero) tbk, Kantor Cabang Malang. (online).
(<http://digilib.umm.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumpp-gdl-s1-2008-meladianaa-14339&PHPSESSID=42d6ee65b827a38f44956092d28ba985>, diakses 12 November 2019)
- Djasalim, S. 1994. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Lumajang: CV Mandar Maju
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com. 2009. Definisi Loyalitas Pelanggan. (online).
(<https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>, diakses pada 10 November 2019)
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media. Hal 1
- Hurriyati, R. 2010. *Baruan Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Pustaka Gramedia. Hal 75
- James, G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta.

Kamal, Y, M. 2016. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta. PT Raja Grafindo.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta Kencana.

Kasmir. 2007. *Kewirausahaan*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nanang, T, P, D. 2011. *Pendidikan Anti Korupsi Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kemendikbut RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Nurianto, M. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. Hal 112-211

Rahmawati, N. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Malang*. Malang: Universitas Brawijaya (online). (https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39253553/jurnal_nasabah_bji.pdf?response-content-disposition=inline%B%20filename%DPENGARUH_RELATHIONSHIP_MARKETING_TERHADAP.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F2020123%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191123T134249Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=96b14fa1205a78480314711bdbf5af0306fc520763830b0a650c48eff568f0ac, diakses 23 November 2019)

Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal

- Sari, C, D. 2013. *Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Profitabilitas Pada Sebuah Perusahaan Jasa (PT"X") di Surabaya*. Jurnal Business Accounting Review, Vol 1, No 2, Hal 27
- Suryani, I. 2015. *Penanaman Nilai-Nilai Anti Korupsi di Pendidikan Perguruan Tinggi Sebagai Upaya Preventif Pencegahan Korupsi*. Jurnal Visi Komunitas / Volume 14 No. 02, 285-301.
- Sutopo dan Suryanto, A. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Susanto, H. Dan Umam, K. 2003. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Dengan Rachmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia Pasal 1. (online). (<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm>, diakses 23 November 2019)
- Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (online). (<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>, diakses 10 Februari 2020)
- Wijayanto, A. 2007. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Universitas Merdeka

