

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Ahmad, Mustaq, *Etika Bisnis Islam*. Jakarta Timur : Pustaka Al-Kautsar.2003
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia, 2010.
- Djakfar Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Duwi Priyatno, *SPSS:Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Yogyakarta:Gava Media, 2009.
- Ernawan, Erni R, *Business Ethics*, Bandung : Alfabet,2007.
- Harahap, Sofyan S, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Hermawan Kartajaya, dkk. *MarkPlus&co*. Jakarta:Gramedia.2007.
- Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali, 2014.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro: Semarang, 2005.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2005.

- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana 2010.
- Lukman, Fauroni R, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an*, Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006.
- Mahmoeddin, *Etika Bisnis Perbankan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2014.
- Muhammad,, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 2004.
- Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B. Molan, cet ke-12: Bandung: Indeks, 2007.
- Rafik, Issa Beekum, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Sarah, Cook, *Customer Excellence*, Jakarta: Victory Jaya Abadi.2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Peneltian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 1999.
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Sudarsono, *Etika Islam tentang Kenakalan Remaja*, Jakarta : Bina Aksara, 1989.
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*. CV ANDI OFFSET, 2014.

### **INTERNET**

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>. Di unduhpada tanggal 12/08/2022 pukul 08.42

## **JURNAL DAN SKRIPSI**

- Ariska Adi Tiara, *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Cabang Batu)*. Universitas Negeri Malang 2014.
- Bernadeta Meila Fitriani Rosyadi. *Penerapan Pelayanan Prima pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK cabang Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010.
- Deevit Tansah Agung, *Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Anggota KJKS “BTM Mentari Kademangan Blitar”*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Tulung Agung, 2016.
- Hening-Thurau, T and A.Klee, “The Impact Of Customer Satisfaction and Relationship Quality On *Customer Retention* : A Critical Reassessment and Model Development,” “Psychology and Marketing, Vol. 14: 8 (Desember), Hal. 740.
- Ifa Khairul Janah, *Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Amanah Weleri*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisingo Semarang, 2011.
- Indah Gita Cahyani, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Al-Hikmah cabang Karangjati*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisingo Semarang, 2015.
- Muhamad Faiz Rosyadi. *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi kasus pada Bank BPD DIY Yogyakarta cabang Syariah)*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012.
- Ratna Hidayatullaili, , “*Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Nasabah Simpanan (Studi Kasus Pada BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*,” Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta 2016.

- Rini Kuswati, *Relation Marketing dan Customer Retention Orientation Pada Berbankan Syariah*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tiara Ariska Adi, *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Cabang Batu)*. Universitas Negeri Malang 2014.
- Zuni Lestari, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota (studi pada BMT Kube Sejahtera Sleman)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.