

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015
- Adrian, Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009
- Ashiddiqi, Hasbi dkk., *al-Qur'an dan Terjemahannya*, Yayasan Penyelenggara Penerjemah al-Qur'an Departemen Agama RI, Jakarta: 1971
- Ancok, Djamaludin dan Fuat Nasori Suroso, *Psikologi Islami: Solusi Islamatas Problem-Problem Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008
- Assauri, Sofyan, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Bawono, Anton *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006
- Caruana, Albert *European Journal Of Marketing, Vol. 36, No. 7/8, 2002, "Service Loyalty: The Effect Of Service Quality And The Mediating Role Of Costomer Satisfaction"*, PP. 811-828. P.65
- Doyo P, *Perilaku Konsumen dan Loyalitas*, Yogyakarta: Andi, 2006
- Ghozali, Imam *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013
- Gaffar, Vanessa *CMR dan MPR Hotel*, Bandung: Alfabeta, 2007
- , Abdul Anshori, *Hukum Perbankan Syariah*, Bandung: Refika Aditama, 2009
- Hadi, Sustisno *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Cet, Ke-25, 2000
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003
- Hurryati, Ratih, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010

- Ismail, Faisal, *Paradigma kebudayaan Islam: Study Kritis dan Refleksi Historis*, Yogyakarta: Titia Ilahi Press, 1997), P. 28.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004
- Jajuli, Sulaeman *Produk Pendanaan Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Deepublish, 2015
- Heri, Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi Dan Ilustrasi* Yogyakarta: Ekonisia, 2008
- Jasfar, F, *Teori Dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat 2003
- Jill, Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesestiaan Pelanggan* Jakarta: Erlangga, 2010
- Journal The 4th University Research Coloquium 2016, ISSN 2407-9189: Politeknik Muhammadiyah Pekalongan Jl. Raya Pahlawan no. 10 Gejlik – kab Pekalongan
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ketiga, Jakarta: Balai Pustaka: 2003
- Karim, Adiwarmanto, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Jilid 1* Jakarta: PT Indeks, 2005
- , dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jakarta: Erlangga, 2001
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2011
- LAPORAN TAHUNAN PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 2018: *Beradaptasi dengan Cepat Menghadapi Perubahan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*

- Marthin Tarigan, Roy *Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian, (Jurnal Program Studi Strata-1 Manajemen Ekstensi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, 2014) , P.15.*
- MASTERPLAN EKONOMI SYARIAH INDONESIA 2019-2024, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional:2019, P.185.
- Muliawati, Neni, *Pengaruh Kepuasan dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BSM Pandeglang*, Banten: UIN Banten:2019
- Musthafa, Al-Maraghiy, Ahmad *Tafsir Al-Maraghiy*, Semarang: CV TohaPutra, 1992
- Muhaimin, *Paradigma Pendidikan Islam: Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Sekolah*, Bandung: PT. Mahasiswa Rodakarya, 2002
- Mangun Wijaya Y. B., *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak*. Jakarta: Gramedia, 1986
- Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UII Press, 2000
- Majid R, *Islam Kemoderenan dan Ke-Indonesiaan*, Bandung: Mizan Pustaka, 1997
- Mubarokati Maulani *Analisis Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pt. BNI Syari'ah Cabang Medan dengan Metode Servqual*, Medan: UIN Sumut, 2017
- Mustafa, Z. E, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, Yogyakarta.:Graha Ilmu, 2009
- Misno, Abdurrohman dan Jajuli, Sulaeman *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Deepublish, 2019
- Nashori, Fuad dan Rachmy Diana Mucharam, *Mengembangkan kreativitas dalam perspektif psikologi islam*, Yogyakarta: Menara Kudus,2002
- Priyatno, Dwi *Mandiri Belajar SPss (Untuk Analisis Data Dan Uji Statistik)*, Yogyakarta: Mediakom, 2008
- Pratama Putra Rizky, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Syari'ah Surabaya*, JESTT Vol 1 No.9

- Perwaatmadja, Karnaen dan M. Syafii Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta :PT. Dana Bhakta Wakaf, 1997
- Rahman, Kadir, Abd, *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif Antara Teori dan Implementasi*, Bogor: IPB Press, 2013
- Rangkuti, Freddy *Measuring Customer Satisfaction* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006
- Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kalam Mulia, 2002
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Suharyadi., & Purwanto, *Metodologi Penelitian* , Jakarta:Penerbit Gramedia Pustaka Utama, 2004
- Suliyanto, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor:Penerbit Ghalia Indonesia, 2005
- Sugiharto, Bambang *Analisis Produk, Layanan, Ketaqwaan Terhadap Kepuasan, Awareness Dan Pengaruhnya Bagi Loyalitas Maupun Minat Menggunakan Bank Syari'ah Di Sumatera Utara*, Medan: UIN SUMUT: 2018
- Shihab, M. Quraish *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002
- Sherly Fajrina, Rani *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Komunikasi Word-Of – Mouth Terhadap Pembuatan Keputusan Melamar Kerja, Jurnal*, Jakarta: Universitas Indonesia, Manajemen Komunikasi Kekhususan Manajemen Korporasi, 2012
- Sutojo, Siswanto *Membangun Citra perbankan*, Jakarta: PT. Dinar Mulya Pustaka, 2004
- Sumitro, Warkum *Asas-asas Perbankan di Indonesia dan Lembaga Terkait (BMUI & Takaful) di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Syafi'i Antonio, Muhammad *Bank Syari'ah: Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press,2001
- Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2000

- Suwiknyo, Dwi, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Thantowi, Ahmad *Hakikat Religiusitas*, Dari: Sumsel.Kemenag.go.id, Diakses Tanggal 12 Maret 2020
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003
- , *Strategi Pemasaran*, Jakarta: ANDI, 1997
- , *Strategi Bisnis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000
- , *Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2011
- Tim Pengembangan Perbankan Syariah Istitut Bankir Indonesia, *Bank Syariah: Konsep, Produk dan Implementasi Operasional*, Jakarta: Djambatan, 2001
- Widya Ningsih, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007
- Trimannah, *Jurnal Ilmiah Komunikasi | Makna Vol. 3 No. 1, Februari – Juli 2012 Reputasi Dalam Kerangka Kerja Public Relations*, P.92.
- Utami Wahyu et. al, *Analisis Pengaruh Religiusitas Kelompok Refrensi Dan Motivasi Terhadap Keptusan Menabung di Bank Syari'ah Banjarmasin*, Jurnal Manajemen Vol.3, No. 1
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009

WEBSITE

bps.go.id. data diakses pada tanggal 12 Maret 2020 Pukul 11:14 WIB.

www.ojk2018, diakses pada tanggal 12 Maret 2020 Pukul 09:34 WIB

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/> diakses pada tanggal 16 Maret 2020 Pukul 09:12 WIB

<http://keuangansyariah.mysharing.co/bni-syariah>, diakses pada tanggal 02 Mei 2020 pukul 08:33

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>, diakses pada tanggal 16 Maret 2020 Pukul 09:12 WIB

<https://surabaya.tribunnews.com/2019/07/05/bni-raih-12-Penghargaan-Pada-government-bank-in-service-excellence-2019>, diakses pada tanggal 16 Maret 2020 Pukul 09:18 WIB.

[https://www.bnisyariah.co.id/idid/beranda/berita/siaranPers/ArticleID/1821/BNI%20Syariah%20Raih%20Penghargaan%20Terbaik%20di%20Service%20Quality%20Award%20\(SQ%20Award\)%202019](https://www.bnisyariah.co.id/idid/beranda/berita/siaranPers/ArticleID/1821/BNI%20Syariah%20Raih%20Penghargaan%20Terbaik%20di%20Service%20Quality%20Award%20(SQ%20Award)%202019), diakses pada tanggal 16 Maret 2020 Pukul 08:58 WIB.

<https://www.bnisyariah.co.id/id/Beranda/Berita/Pengumuman/ArticleID/1759/Perubahan%20Susunan%20Dewan%20Komisaris%20BNI%20Syariah%202019>, diakses pada tanggal 02 Mei 2020 pukul 08:13

<https://www.bidikbanten.com/2016/04/bni-syariah-cabang-cilegon-resmikan-kantor-baru/>, diakses pada tanggal 02 Mei 2020 pukul 08:44

<https://www.alamatbank.com/kantor-bank-bni-syariah-di-cilegon/>, diakses pada tanggal 02 Mei 2020 pukul 08:58

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/penghargaan>, diakses pada tanggal 02 Mei 2020 pukul 08:13