

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012.” *Dasar-dasar Pemasaran.*” Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Bank Syariah Mandiri. <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id/cms>. [Diakses pada 10 April 2021].
- Basuki, Agus Tri. 2016. “*Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*”. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cuong, Dam Tri. 2019. “*The Effect of Brand Image and Perceived Value on Satisfaction and Loyalty at Convenience Stores in Vietnam*”. Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems, Vol. 11, 08-Special Issue, 2019
- Durmaz, Yakup. 2018. “*The Effect of Brand Image and Brand Benefit on Customer Loyalty: The Case of Turkey*”. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Vol. 8 , No. 5, May 2018, E-ISSN: 2222-6990 © 2018 HRMARS
- Gaurav, Kunal. 2016. “*Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty: Evidence from Indian Automobile Industry*”. Associate Dean (Strategic Research), ICBM – School of Business Excellence, Hyderabad, India. Vol. IX, No. 1, March 2016- August 2016
- Ghozali, Imam. 2016. “*Aplikasi Analisis Multivariete (dengan program IBM SPSS 23)*.” badan penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. “*Aplikasi Analisis Multivariete (dengan program IBM SPSS 25)*.” badan penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan .Ali. 2013. “*Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*”. Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hendrayani. 2018. “*Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panam Di Pekanbaru*”. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Reviewe) P.ISSN: 1410-7988 E.ISSN: 2614-123X Volume 9, Nomor 4, Desember 2018
- Irnandha, Aris. 2016. “*Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)*.” Universitas Negeri Yogyakarta

- Iskandar, Achmad Syarief. 2018. *“Customer relationship management dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada bank rakyat Indonesia (BRI) syariah kantor cabang pembantu (kcp) kota palopo”*. DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines Vol. 1, No. 1 April 2018.
- Istikomah dan Ade Sofyan Mulazid. 2018. *“Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta”*. EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 6, Nomor 1, 2018, 78 - 92 P-ISSN: 2355-0228, E-ISSN: 2502-8316 journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium.
- Kandou, Hajar Aswat. 2017. *“Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Mandiri KC Dotulolong Lasut Manado”*. Dalam Jurnal Administrasi Bisnis 2017.
- Kartajaya, Hermawan. 2014. *“WOW Marketing”*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Keller, Kevin. Lane. 2013. *“Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity Fourth Edition”*. London: Prestige Hall International.
- Kotler, Philip. 2012. *“Manajemen Pemasaran (terjemahan), Edisi Millenium. “Jakarta: PT. Prenhallindo.”*
- Kotler, Philip. 2011. *“Marketing Management: 11th ed”*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2012. *“Manajemen Pemasaran jasa Edisi ketiga”*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *“Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukminin, Muhammad Amirul. 2020. *“Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo (The Influence of Brand Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo)”*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Dalam Islamic Banking and Finance Journal. 4:1. doi: 10.21070/perisai.v4i1.525.
- Mustofa, Muhammad Ali. 2018. *“Jurnal Pengaruh citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan jasa indihome di lumajang”*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang. Dalam Jurnal Riset Manajemen Volume 1, Nomor 2, September 2018.
- Mutmainnah. 2017. *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah”*. Universitas Pamulang. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 10 No. 2

September 2017: 201-216 ISSN 2442 - 9732 (Online) ISSN 0216 - 3780 (Print).

Perkembangan Bank Di Indonesia. <http://:lokadata.id>. [Diakses pada 18 Januari 2021].

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>. [Diakses pada 13 April 2021]

Pratama, Yudi. 2017.” *Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pelanggan Pada KFC Sudirman Cabang Pekanbaru)*”. Universitas Riau. JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017.

Qolby, A. Nur. 2018. “*Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Astinet Segmen Bisnis PT. Telkom Witel Makassar)*” dalam *Hasanudin Journal of Applied Business and Enterpreneurship*.

Rahmatulloh. 2018. “*Pengaruh Citra Merek dan Persepsi Kualitas terhadap Loyalitas Merek dengan Kepercayaan Merek sebagai Mediator di PT Bank Syariah Mandiri*”. Dalam *Jurnal Kemajuan dalam Riset Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, volume 64.

Safitri, Erwina. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]*”. Dalam *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016*.

Sisakht, Mehrzad Safaei. 2018. “*The effect of Relationship Marketing on customer loyalty to the brand, the Agricultural Bank in Kohgiluyeh and Boyer*”. Dalam *UCT Journal of Management and Accounting Studies 5(1) (2017) 55–60*.

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonseia. https://www.ir-bankbsi.com/corporate_structure.html. [Diakses 19 Agustus 2021]

Sugiyono. 2015. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.” Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2016. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. 2017. “*Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*.” Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. “*Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suliyanto. 2018. “*Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*”. Yogyakarta: Andi Offset.

- Sumianto, Ahmad dan Sinta Maharani. 2020. “*Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo*”. Universitas Darussalam Gontor Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. el Barka: Journal of Islamic Economic and Business Vol. : 3 (1), 2020, 51-79 DOI : 10.21154/elbarka.v3i1.2013 p-ISSN : 2657-1153 e-ISSN : 2657-1862
- Supriyadi. 2016. “*Pengaruh kualitas produk dan Brand Image terhadap keputusan pembelian (studi pada mahasiswa pengguna sepatu merk converse di Fisip Universitas Merdeka Malang)*.” dalam Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Susanto. 2010. “*Manajemen Pemasaran di Indonesia*”, Jilid II. Jakarta: Salemba Empat.
- Susanto, Puteri Herlaines. 2019. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Pondok Gede Plaza*”. Universitas Kristen Jatiwaringin, Jakarta Timur. P-ISSN: 2338 – 4794 e-ISSN: 2579-7476 Vol.7. No. 1 Januari-April 2019.
- Synathra, Victor. 2018. “*Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Looyalitas Nasabah (Survei pada nasabah tabungan BCA kantor kas Sawojajar Kota Malang)*”. Dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) |Vol. 55 No. 1 Februari 2018| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.
- Syofian. 2020. “*Pengaruh Citra Perusahaan, Ekspektasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI KC Bengkulu*”. Universitas Prof. DR Hazairin, SH Bengkulu. Creative Research Management Journal. ISSN 2621-1092 Volume 3 Nomor 2.
- Tjiptono, Fandy. 2012. “*Strategi Pemasaran*”. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Wahyuni, Rika. 2018. “*Pengaruh Relationship Marketing, kepuasan dan Brand Image terhadap loyalitass pelanggan restoran sederhana masakan padang*”. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi, Vol. 6, No. 2, Oktober 2017, Hal 331 - 337 ISSN : 2301-5268 | E-ISSN: 2527-9483 Copyright@2017 by LPPM UPI YPTK Padang. Univertas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia.
- Yudiana, Fetrian Eka. 2016. “*Analisis corporate social responsibility, loyalitas nasabah, Corporate Image dan kepuasan nasabah pada perbankan syariah*”. IAIN Salatiga.