

DAFTAR PUSTAKA

- Achiri, Laila, Nikmah. 2018. Pengaruh *Marketing Syariah* dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai *Variabel Intervening* (Studi kasus BNI Syariah Cabang Yogyakarta). Uin-suka.ac.id.
- Adi, irawan. 2012. Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja
- Adjie, Habib. 2014, *Merajut Pemikiran dalam Dunia Notaris & PPAT*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Agung, Iskandar . 2012. *Panduan Penelitian Tindakan Kelas bagi Guru*. Jakarta: Bestari Buana Murni.
- Agustina, N. 2011. *Media dan Pembelajaran*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Aji, Y.P. & Soemarso, E.D. 2015. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, nilai nasabah, dan kepercayaan terhadap word of mouth dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT bank brisyariah kantor cabang pembantu ungaran. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(1).
- Akil, *et al.* 2013. *Pusat Penelitian dan Pengembangan Taman Pangan Departemen Pertanian*. Edisi Kedua. Jakarta.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta. Media Pessindo.
- Ardianto dan Sumirat, 2004. *Dasar-dasar Public Relations*. Cetakan Ketiga. Remaja Rozdakarya, Bandung.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Artika Romal. “Pengaruh Kualitas Produk,Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat”, *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*: Volume 5 No.7, Juli 2016, Hal.3
- Asep Hermawan. 2006. *Penelitian Bisnis, Paradigma Kuantitatif*, Cikal Sakti, Grasindo
- Aydin, S. and Ozer, G. 2005. “The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobiletelecommunication market”, *European Journal of Marketing*, Vol. 39 No. 7/8, pp. 910-25.

- Bachtiar, A.T.H 2011, *Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di BEI tahun 2005-2009*, Skripsi Fakultas Ekonomi : Universitas Padjadjaran.
- Bougie, & Sekaran. 2013. *Edisi 5, Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York: John wiley@Sons.
- Bukhari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktis Syariah dalam Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, hlm. 340
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama*. Jakarta: kencana prenada media goup.
- Finnora, Elza & Razak, Ismail. 2017. Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Elza Finnora dan Ismail Razak*, 5(2).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gregory, R James and Jack G.wiechman, 2011, *Pemasaran Ritel*, Edisi Kesebelas,.
- Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, M Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Statistika 1 (Statistik Deskriptif)*. Edisi Kedua. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hidayat, Rahmat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11 (1), pp: 59-72.
- <https://www.syariahmandiri.co.id/news-update/berita/enam-bank-raih-special-awards-service-excellence-2018>
- Hussnain, Syed Ali. 2011 What is Islamic Marketing. *Global Journal of Management and Business Research*, 11:11, pp. 100-103
- Iftiani, L. Fathoni, A. S.E M.M, Minarsih, M.M. 2015. Pengaruh citra perusahaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Hikmah Ungaran Cabang Babadan. *Journal of Management*.

- Iftiani, Lutfi, *et al.* 2015. Pengaruh citra perusahaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Hikmah Ungaran Cabang Babadan. *Journal of Management*, 1(1).
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ishaq, Muhammad Ishtiaq. 2012. Perceived Value, Service Quality, Corporate Image And Customer Satisfaction : Empirical Assessment From Pakistan. *Serbian Journal of Management* 7 (1) pp:25 –36
- Kartajaya, H., & Sula, M. S. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kartika, Chandra* . 2019. Pengaruh *Corporate Image, Trust, Word Of Mouth* dan *Communication Marketing* terhadap *Customer Satisfaction* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cerme, Gresik. *Ejournal.unitomo.ac.id*.
- Keller, K.L. 1993, “Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity”, *Journal of Marketing*, 57, 1-22.
- Kim JS, Jang YR, Lee JW, Kim JY, Jung YK, Chung DH *et al.*, 2011. A case of amoxicillin- induced hepatocellular liver injury with bile-duct damage. *The Korean Journal of Hepatology*, 17: 229–232.
- Kotler, Philip 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (edisi Kesebelas)*. Jakarta : Penerbit Indeks
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. 2015. *Manajemen Pemasaran (Jilid 1) (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad.2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kuo, Chung Wei and Mei Ling Tang. 2011. Relationships Among Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, And Behavioral Intention For The Elderly In High Speed Rail Services. *Journal Of Advanced Transportation*. 10(2) pp:178-182
- Macaulay Steve dan Sarah Cook. 1996. *Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Morissan. 2012. *Pembagian Waktu Siaran Dan Pengawasan-Evaluasi Program*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.

- Muhammad Firdaus NH dkk, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, (Jakarta: Ranaisan, 2005, Cet Ke-1, h. 16
- Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah bagi Bankir dan Praktisi Keuangan* (Jakarta: Central Bank of Indonesia and Tazkia Institute, 1999.
- Mulyaningsih, Luh Ayu. & Suasana, I Gst Agung Ketut Gede. 2016. Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. E- Jurnal Manajemen Unud, 5(1).
- Nachrowi, Djalal Nachrowi dan Hardius Usman. 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Nguyen, N., dan Leblanc G. 2001. "Corporate Image and Corporate Reputation in Customers' Retention Decisions in Services." *Journal of Retailing and Consumer Services* 8 : 227-236.
- Nugroho, B. & Subagja, I.K. 2018. Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Budiarto Nugroho & Iwan Kurniawan Subagja*, 6(1).
- Palupi, Endah Dwi. 2006. Analisis Pengaruh Corporate Image Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Apotek Padma Surakarta. Thesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Purba, Bryan flavious. 2018. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) KCU Medan. *Repository.uhn.ac.id*.
- Ramadhan, S. & Yuliati, A.L. 2019. Pengaruh *Islamic Marketing* dan *Corporate Image* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Luwak White Koffie. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 18(02) : 001-008.
- Rivai, Veithzal, dkk. 2012. *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan Dari Teori Ke Praktik*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, Veithzal. DKK. (2017). *Islamic Marketing Management*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Safitri.S dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]*. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016*
- Sarah, Cook. & Steve, Macaulay. 1996 "Empowered customer service", *Training for Quality*, Vol. 4

- Sekaran, Uma dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Setyono, L. Kusumawati, A. & Mawardi, M.K. 2015. *The Effect Of Islamic Marketing And Corporate Image On Customer Satisfaction And Customer Loyalty (Study on Customers of PT Bank Muamalat Indonesia Malang Branch Office)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 27(1)
- Setyono, Langgeng, *et al.* 2015. *The Effect Of Islamic Marketing And Corporate Image On Customer Satisfaction And Customer Loyalty (Study on Customers of PT Bank Muamalat Indonesia Malang Branch Office)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 27(1).
- Shekari, H. & Ghatari, A.R. 2013. *Promoting Corporate Image: A Reflection on Green Supply Chain Management Approach*. *International Journal of Management and Business Research*, 4 (311-324)
- Sugiyono, 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto. 2017. *Saving interest in customer satisfaction mediation on corporate culture and corporate image on BMT L-Risma Lampung Tengah*. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, 11(2).
- Sutisna, Citra Perusahaan, Telkom University, Edisi Ke 5, 2001, Hal 102
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Audi.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston*
- Zikmund, William G, dan Barry J. Babin. 2013. *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Dialih bahasakan oleh : Diana Angelica dan Hirson Kurnia. Jakarta: Salemba Empat.