

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A, Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books)
- Ahmad Hasan, 2014. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, (Yogyakarta:Center For Academic Publishing Service)
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Edisi 15*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta)
- Bungin, M. Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: KencanaPrenada Media Group)
- Candra, Fandy Tjiptono & Gregorius. 2011. *Service Quality & Satisfaction*,(Yogyakarta: Andi Offset)
- Ghozali. 2005. *Analisi Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty:Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga)
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga)
- Hasan, Ahmad . 2014. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service)
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Edisi 1*, (Yogyakarta: Media Pressdindo) Idrus, Muhammad. 2009. *Metode penelitian Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Erlangga)
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Unitomo Press)
- Khotijah, Siti. 2004. *Smart Strategy of Marketing Persaingan Pasar Global*, (Bandung :Alfabeta)
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga)
- Kotler dan Keller. 2012 *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, (Jakarta:) Kotler, Philip and Kevin Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: Erlangga)
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Terjemahan oleh Hendra Teguh*, (Prihallindo: Jakarta)
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*, (Prihallindo: Jakarta) Kotler, Philip. 2011. *Managemen Pemasaran Indonesia Edisi 1*, (Jakarta: Salemba Empat)
- Lupiyoadi, Rambat and A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat)
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*, (Jakarta: Salemba Empat)

- Priyatno, Dwi. 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS* (Jakarta: Mediako)
- Ratnasari , Ririn Tri, dan Mastuti H. Aksa. 2015. *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia)
- Riduwan. 2009. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis Edisi 1*, (Bandung: Alfabeta)
- Riduwan. 2009. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis Edisi 6*, (Bandung: Alfabeta)
- Rismi, Somad dan Priansa Donni Juni. 2014 *Manajemen Komunikasi*, (Bandung: Alfabeta)
- Sangadji , Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian Edisi 1*, (Yogyakarta: Andi Offset)
- Santoso, Singgih. 1999. *SPSS: Mengolah Data Statistik Secara Profesional* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo)
- Silaen, Sakti. 2012. *Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi Edisi 1*, (Jakarta: Mitra Wacana Media)
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey Cetakan 1*, (Jakarta: LP3ES)
- Siregar, Sofyan. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. 2017. *Metodeologi Penelitian Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. 2017. *Metodeologi Penelitian kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Caps Publishing)
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Syahrum dan Salim. 2012 *pengertian penelitian kuantitatif*, (Yogyakarta: Citra Pustaka Media)
- Tjipto, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Edisi 3*, (Jawa Timur: Banyumedia Publishing)
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service quality & satisfaction*, (Yogyakarta: Andi)
- Viethzal Rival Zainal. 2017. *Islamic Marketing Managemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara)

JURNAL & SKRIPSI

- Vety Bela Makestiana. 2015. *Pengaruh Pemasaran Syariah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Insani (Wadi'ah Yad Dhamanah) di BMT Hasanah Sambit Ponorogo)*”, (Skripsi-STAIN Ponorogo)

Ganguli & Roy, Generic Technology Based Service Quality Dimensions in Banking, *Internasional Jurnal Of Bank Marketing*. (EMBA Vol.29, No.2)

Niswahtun QonitaT, Nira. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Switching Barrier, dan Kepercayaan Merek Terhadap Customer Retention*, (JAB vol.55, No 2)

Musthaq. 2018. *Capability and Customer Satisfaction as Predictor of Customer Retention in the Banking Sector*, (*International Journal of Bank Marketing*, Vol.36 No.4) di akses 1 Februari 2022

Koestanto, Tri Hari Koestanto dan Tri Yuniati 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*, (*Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 3, No.10)

Ganguli, Shirsendu & Roy, S.K. 2011 ,*Generic technology based service quality dimensions in banking*, (*Internasional Journal of Bank Marketing*: Vol. 29. No. 2)

Zeithaml, Ahmad Parasuraman.V.A & Berry, L.L. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consomer Perceptions Of Service Quality*, (*Jurnal Of Retailing*, Vol 64, No 1)

Mitra, Dandy Abau . 2021. *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Bank Syariah Mandiri Bandar Lampung*, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung)

WAWANCARA

Wawancara Nasabah, (Pra Penelitian 22 Januari 2022)

Sahyu Isdiyono. *Wawancara*, (BSI KCP Mojosari-Mojokerto, 22 maret 2022)

WEBSITE

<https://lr.bankbsi.co.id/sejarahperseroan>. Diakses pada 22 Januari 2022