

DAFTAR PUSTAKA

- Bertens, K.. (2013). *“Pengantar Etika Bisnis”*. Yogyakarta: Kanisius.
- Darlina, Deri. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Perhotelan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , Vol.1, No.3: 1-14.
- Gozali, Imam. (2009). *“Analisis Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS”*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harini, Cicik. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Reputasi, Loyalitas dan Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Pemuda Semarang). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2: 40-51.
- Hasanah, Rofifah Mau'idzah. (2015). “Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking”. *Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Herdiana, Nana. (2013). *“Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan”*. Bandung. Pustaka Setia.
- Herry, S., dan K. Umam. (2013). *“Manajemen Pemasaran bank Syariah”*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hizbul, Anggria. (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Nasabah dan Switching Intention”. *Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ismail, (2010). *“Manajemen Perbankan”*. Jakarta: Kencana.
- Kartajaya, Hermawan., dan Syakir, Muhammad. (2006). *“Syariah Marketing”*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. (2007). *“Manajemen Pemasaran”*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Armstrong. 1998. *“Edisi bahasa Indonesia dasar dasar Pemasaran Principles of Marketing jilid 2”*. Jakarta: Victory Jaya abadi.
- Mochammad, H., Rachmawati Dyah., dan Nrnisya. F. (2017). *“Reputasi yang berkarakter”*. Jakarta: Media Piar Indonesia
- Nursiana, Adinoto. (2015). Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 19, No. 3: 450-462.

- Nova, Firsan (2011). *“Crisis Public Relation strategi PR menghadapi krisis, mengelola isu, membangun citra, dan reputasi perusahaan”*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ovid, Bill., Farida, N., dan Listyorini, S. (2015). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Semarang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* . Vol 4, No.1: 166-172.
- Prayitno, Didik. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi”. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 15, No 3: 321-328.
- Priyatno, Duwi. (2009). *“SPSS untuk Analisa Korelasi, Regresi, dan Multivariate”*. Yogyakarta: Gava Media.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Pursetyaningsih. (2008). “Pengaruh Harga, Reputasi, Kualitas Jasa, Promosi, Keterpaksaan Berpindah, dan Rekomendasi pada Perilaku Nasabah Berpindah Bank”. *Jurnal manajemen dan terapan*. Vol. 1, No.3: 106-208.
- Putri, Nirmala, dan Razak, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 5, No. 3.
- Prodi Muamalat. (2016). *“Komputer Statistik”*. Yogyakarta: Fakultas Agama Islam.
- Rofifah, Mau'idzah. (2015). *“Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Bogor)”*. Fakultas Syariah dan Hukum: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ruslan, Rosadi. (2016). *“Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi”*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Safitri, E., Rahayu, M., dan Nur, K. (2016). 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 dan Bisnis*. No. 1: 90-104.
- Sumarsono, Sonny, (2004). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistiyowati, M., Dewi, S., dan Haryanto, A. (2016).”Pengaruh Kualitas pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah dan

Loyalitas Nasabah pada PD. BPR BKK Karangmalang Kabupaten Sragen”. *Jurnal Ekonomi*, Vol.14, No.1: 41-52.

Sulistiari, Endang. 2008. Pengaruh Economic, Resource, dan Social Content Terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen Nasabah serta Terhadap Relationship Intention. (Skripsi, tidak diterbitkan). Universitas Airlangga. Surabaya.

Suwandi, Sularso, A., dan Suroso, I. (2015). “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso”. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen. Universitas Jember*, Vol.14, No.1:68-88.

Tahuman, Zainuddin. (2016). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.4, No.3: 445-460.

Trimanah., dan Wulandari. Diah. (2018). “Prinsip Public Relations dalam Ajaran Islam Menurut Persepsi Anggota Perhumas Jawa Tengah”. *Jurnal Komunikasi. Universitas Islam Sultan Agung*, Vol. 11, No. 1: 66-74.

Umam, Khaerul. (2013). :*Manajemen Perbankan Syariah*”. Bandung: Pustaka Setia.

Wibowo, Ibnu. (2009).”Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi, dan Nilai Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa”. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 13, No.2: 59-74.

Website

Kementrian Agama. (2015). Diakses pada 5 Desember 2018. <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/daftar-nama-bps-bpih>.

Sistem informasi perundang undangan sekretariat kabinet RI. 2018. Diakses pada 10 Desember 2018. http://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/17_5443/PP%20Nomor%205%20Tahun%202018.pdf

Bank BNI Syariah. 2019. Diakses pada 5 Februari 2019. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>

Kualitas layanan dalam islam. Diakses pada 20 Maret 2019. <https://ridwan2020.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>

Alquran kementrian agama republik Indonesia. Diakses pada 20 Maret 2019. <https://quran.kemenag.go.id>