

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Ma'ruf. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012.
- Abdullah, Burhanuddin. *Budaya Kerja Perbankan: Jalan Lurus Menuju Integritas* Cetakan pertama (Ed. Eko B Supriyanto). Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2016.
- Arif, Nur Arianto Al. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2016.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Surabaya: CV. Sahabat Ilmu, 2020.
- Dewi, Gemala. *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, 2019.
- Elvera. *Pemasaran Pariwisata Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan*. Surabaya:PT Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Fandy, Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Fauzi, Wetria. *Hukum Asuransi di Indonesia*. Padang: Andalas University Press, 2019.
- Ghoni, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sleman: Ar-Ruzz Media, 2017.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. *Pengantar Manajemen Syariah*. Depok: Rajawali Press, 2019.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar – Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.
- Huriyatih, Rattih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2015.

- Indarwati, Cici. “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri).”. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. 2016.
- Ishaq, Febri Aly. “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal War Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung. 2017.
- Ismanto, Juli. *Manajemen Pemasaran*. Pamulang : UNPAM Press, 2020.
- Kasmir. *Customer service Excellent Teori dan Praktik* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kotler, P. dan Keller, K. *Manajemen Pemasaran; Jilid 2*. Jakarta : Erlangga, 2014.
- Masykuroh, Nihayatul. *Etika Bisnis Islam*. Banten: Media Karya Publishing, 2020.
- Moleong, Lexy. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2013.
- Novianto, Evri. *Manajemen Strategis*. Sleman: CV. Budi Utama, 2019.
- Nurdiansyah, Andrew Ridow Johanis M., Abd Azis, Rusdianan Rauf. “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi” Seiko : *Journal of Management and Business*, 2022.
- Profil AJSB Bumiputera 1912 Syariah. Jakarta: AJSB Bumiputera 1912 Syariah, 2002.
- Putriana. “Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Kudus. 2019.
- Rangkuti, Freddy. *Customer service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.

- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter, *Management*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Sangadji, Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sari, Widya Ratna. “Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharbah) Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)”. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. 2020.
- Satriyanti, Evi Oktaviani. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya”. *Journal of Business and Banking*. 2 November 2012.
- Sedarmayanti. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama, 2014.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media, 2015.
- Subagiyo, Dwi Tatak Fries Melia Salviana. *Hukum Asuransi*. Surabaya: PT Revka Petra Media, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013
- Sumarsan, Thomas. *System Pengendalian Managemen*. Jakarta: Indeks, 2013.
- Suwendra, Wayan *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bali: Nilacakra, 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Yuzagautama, Muhammad Farsyal. "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam). Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Parepare, 2021.

<https://lifepal.co.id> (diakses pada tanggal 17 Mei 2022)

<http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/> (diakses pada tanggal 05 Oktober 2022)

<https://kbbi.web.id/loyalitas> (diakses 13 Januari 2023)

<http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/> (diakses pada tanggal 02 Februari 2023)