

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Ma'ruf. 2018. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdullah, Tahmirin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. 2009. *Impact of Service, Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC Vol. 1 No.1.
- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabet.
- Anas, Achmad Tarmidzi. 2017. *Pengaruh Hubungan Berkelanjutan Terhadap Kesetiaan Nasabah di BMT NU Cabang Pragaan Kabupaten Sumenep*, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol.4 No.1.
- Ardi Nurrohmah, Yudhawati. 2021. *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)*. SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Kediri.
- Asakdiyah, Salamaton, dkk, 2023. *Kepuasan Pelanggan di Era Digital : Strategi Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang*. Sumatera Barat: Takaza Innovation.
- Bushtomi, Yazidul. 2023. Objek Kajian Islam, (Akidah, Syariah, Akhlaq). *SALIMIYAH: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* Vol.4 No.1.
- Damayani Pohan, Desi ,dkk. 2021. Jenis-Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal: Educational Research and Social Studies* Vol. 2 No.3.
- Dokumen Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun diakses pada tanggal 22 Juni 2024
- Dwyer, Judith. 2015. *The Business Communication Handbook*. Sydney: Prentice Hall.
- Fageh, Achmad, Fatimatul Fatmariyah, dan Athor AS. 2022. *Relationship Marketing dalam Perspektif Islam*. Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 9 No.1.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. September: Deepublish Publisher.

- Haque-Fawzi, Marissa Grace dkk. 2022. *Strategi Pemasaran: Konsep Teori dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Harika Putri, Nanda. 2019. *Analisis Strategi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ritel Modern*. SKRIPSI: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasan, Ali. 2017. *Power Relationship Marketing Dalam Bisnis*. *Jurnal Media Wisata*, Vol. 15 No.1
- Haqin, Ainul. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Pengguna E-Bank s Surabaya di Surabaya. *Jurnal of Business and Banking* Vol.2 No.2.
- Husna, Laili Ulfatul. 2015. *Peranan Strategi Relationship Marketing di BMT Lantasin Kediri Dalam Meningkatkan Nasabah*. SKRIPSI: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri.
- Ichsan, Hasan Nurul. 2014. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Ilyas, Imran, dkk. 2023. *Manajemen Strategi*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka.
- Islamiyah, Tsuwibatul, dkk. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank. *Dar El-Falah: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Keagamaan, dan Humaniora*, Vol. 1, No.1.
- Kartajaya, Hermawan dan Ms. Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2016.
- Kusumaningsih, Sabtarini dkk. 2023. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Gunungpati Semarang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Parawisata Dan Perhotelan*, Vol.2 No.1.
- Masadah, Asngadi dan Cuk Triono Singgih. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah di Kabupaten Jombang yang di Mediasi Variabel Kepuasan". *Jurnal Tabbaru: Islamic Banking and Finance* Vol.3 No.2.

- Mashuri. 2020. Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perpektif Islam. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Vol.9 No.1.
- Meutia, Rahmi, dkk. 2018. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dalam Penggunaan Kartu Telkomsel. Jurnal Manajemen dan Inovasi* Vol. 9 No.2.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morgan dan Hunt. *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing* Vol. 58 No.3.
- Ndubisi, Nelson O. *Relationship Marketing and Customer Loyalty. Marketing Intelligence and Planning* Vol. 25 No. 1.
- Ngalimin, Inda. Willem Tumbuan dan Yunita Mandagie. 2019, Strategi *Relationship Marketing* Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Matahari Departement Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol 7 No.1.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.
- Noer Soeptjipto, HM. 2014. *Relationship Marketing Dan Customer Retention Sebagai Jalan Keberhasilan*. Yogyakarta: K-Media.
- Nofinawati. 2015. Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Syariah* Vol. 4 No.2.
- Othman, Abdulqawi dan Lynn Owen. 2001. *The Multi Dimensionality of Cartel Model To Measure Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banking Industry: A Study In Kuwait Finance House. Internasional Journal of Islamic Financial Service*.
- P. Usanti, Trisadini dan Abd. Shomad. 2016. *Bank Muamalat*. Jakarta: PT. Bank Muamalat Indonesia.
- Purnamasari, Intan dan Emile Satya Darma. 2015. Pengaruh Implementasi Shariah Compliance terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi & Investasi* Vol. 16 No. 1.
- R., Saputri, dan Supriyadi, H. 2015. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sanggar Senam Wanita Difana. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. STIESIA Surabaya.

- Rahmawati, Anita. 2015. Model *Shariah Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Keuangan Mikro Syariah. *Kudus: Jurnal Asy-Syir'ah*.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan pasal 1 ayat 1.
- Rusdiana. 2015. Manajemen Konflik. Bandung: Pustaka Setia.
- Salleh, Marhanum Che Mohd. 2014. *Retaining Customers Through Islamic Relationship Marketing Practice: Findings From Malaysian Takaful Industry*. Yogyakarta: AICIF.
- Saputra, Wahyu Dwi. 2021. *Peranan Strategi Relationship Marketing di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dalam Meningkatkan Jumlah Anggota*. SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Kediri.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Method*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini, Yati. 2018, Analisis Dimensi Komitmen Organisasional Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT. KAI DAOP VI Yogyakarta, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Akmenika* Vol.15 No.2.
- Tim LPM (Lembaga Penjamin Mutu IAIN Kediri). 2019. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Kediri: LPM IAIN Kediri.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Trisnawati Sule, Erni dan Muhammad Hasanudin. 2016. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Refika Aditama.
- Ushawaty, Jumairi. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Media Akademi
- Wahana, Paulus. 2016. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Yogyakarta: Pustaka Diamond.

- Waqi'ah, Nurul. 2019. *Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya)*. SKRIPSI: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Wardhana, Martha Qibtia. 2023. *Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah, dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun Agus Salim Melakukan Gadai Emas*. Ponorogo: IAIN Ponorogo.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widyastuti, Yanita dan Anik Wahyuati. 2014. Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 6.
- Zaky, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.3, No.1.

## **WAWANCARA**

- Wawancara Affandi Sophia Wijaya (Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun), 29 Mei 2023.
- Wawancara Affandi Sophia Wijaya (Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun), 22 Juni 2023.
- Wawancara Affandi Sophia Wijaya (Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun), 21 Desember 2023.
- Wawancara Fahira (Customer Service Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun), 21 Desember 2023.
- Wawancara MM (Nasabah Reguler), 27 November 2023.
- Wawancara MMAM (Nasabah Prioritas), 24 November 2023.
- Wawancara MYAB (Nasabah Prioritas), 24 November 2023.
- Wawancara Pengelola Pondok Temboro (Nasabah Non Perorangan), 24 November 2023.
- Wawancara Pengelola Yayasan Bakti Ibu Madiun (Nasabah Non Perorangan), 27 November 2023.

Wawancara UA (Nasabah Prioritas), 24 November 2023.

Wawancara WU (Nasabah Reguler), 27 November 2023.

### **WEBSITE**

Badan Pusat Statistik Madiun tentang Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Selama Seminggu yang Lalu Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kota Madiun diakses pada Selasa, 20 Juni 2023 pukul 12.15 WIB.

<https://bmm.or.id/> diakses pada tanggal 24 Januari 2023 pukul 14.30 WIB

<https://maps.google.com>, diakses dari *Google Maps* 17 Juni 2023 pukul 20.00 WIB

<https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada tanggal 26 April 2024 pukul 12.15 WIB.

<https://www.bankmuamalat.co.id/> diakses pada tanggal 21 Maret 2024 pukul 08.13 WIB

Kementerian Keuangan Republik Indonesia, *Berkomunikasi Secara Efektif, Ciri Pribadi yang Berinterigasi Dan Penuh Semangat*, diakses pada tanggal 09 Agustus 2024 pukul 09.00 WIB.

Otoritas Jasa Keuangan, *Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah*, diakses pada tanggal 15 April 2024 pukul 15.00 WIB.

Otoritas Jasa Keuangan, *Regulasi Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah*, diakses pada tanggal 07 Agustus 2024 pukul 13.00 WIB.