

Daftar Pustaka

- Abidin, Basri Ikhwan. *Manajemen Resiko Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Armistead G. Colin, Graham Clark, *Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan bahasa. *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. Jakarta: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.
- Buchory Ahmad Herry , Djasalim Saladin. *Dasar-Dasar Peasaran Bank*. Bandung: Linda Karya, 2006.
- Buchari,Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Sunan Ampel. *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*. Surabaya: t.p., 2014.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kaulitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Jtiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Iqbal, M. Hasan. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press, 2002.

----- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo,2010

----- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2005.

-----, Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009.

----- . *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo, 2002.

Krismanto, Adi. 2009. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)”. Tesis--Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.

Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Lapidus, M. Ira. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

Maman, Putra Arya. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BCA Cabang Kanjengan Semarang”. Skripsi--Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.

Menteri Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta:PT. Serajaya Santra, 2008.

Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia. 2005.

Purwanti, Tyas. “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Wanita Pekerja Sektor Formal PT. Bank BRI Syariah KC Surabaya Gubeng”. Skripsi--UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013.

Sinangun, Muchdarsyah. *Strategi Manajemen Bank*, Jakarta: Rineka Cipta, 1994.

- Sutojo, Siswanto. *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Usmara, Usi. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books, 2008.
- Yonaldi, Sepris. “Analisis Pengaruh Variabel Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Minum teh Botol Frestea (Studi Kasus Mahasiswa Universitas andalas padang)”, *Jurnal-- Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 2, No. 1, Padang: Jurusan Manajemen, Universitas Taman Siswa, 2011.
- Khoirul, Ummah (Karyawan, *Marketing Funding* BNI Syariah Cabang Pembantu Ngagel), *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2014.
- Khoirunnisa, Afif (Karyawan, Kepala Opersional dan Layanan Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Ngagel), *Wawancara*, Surabaya, 22 Maret 2014.
- Moch, Wahyudi (Kepala Kantor Cabang Pembantu Ngagel Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 22 Maret 2014.
- Patra, Affira Mega (Karyawan, *Customer Service* BNI Syariah Cabang Pembantu Ngagel), *Wawancara*, Surabaya, 11 Juni 2014.
- Annual Report BNI Syariah 2013. “Ikhtisar Keuangan”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/files201305Annual-Report-BNI-Syariah-2012.pdf>, diakses pada tanggal 15 Juni 2014.

Berita Replubika, “Peningkatan Jumlah Nasabah BNI Syariah”, dalam <http://www.republika.co.id/berita/koran/news-update/13/08/29/msatky-jumlah-nasabah-bni-syariah-> diakses pada tanggal 15 Juni 2014.

BNI Syariah. “Kualitas Produk”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/produk/bni-syariah-tabungan>, diakses pada 28 Maret 2014.

----- . “Program Hadiah BNI Syariah”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/pers-rilis-bni-syariah-bagi-bagi-rejeki-bulanan>, diakses pada 28 Maret 2014.

----- . “Produk Giro iB Hasanah”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-giro-valas> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

----- . “Produk iB TAPENAS Hasanah”, dalam [http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan syariah rencana](http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan-syariah-rencana) diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

----- . “Tabungan iB Hasanah Prima”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan-prima> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

----- . “Tabungan iB THI Hasanah”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan-haji-2> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

----- . “Tabungan Anak BNI Syariah”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan-anak> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

----- . “Produk Deposito iB Hasanah”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-deposito> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

----- . “Undian Rejeki Bulanan” dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/pers-rilis-bni-syariah-bagi-bagi-rejeki-bulanan> diakses pada tanggal 6 mei 2014.

Info Bank News. “Program Pemberian Hadiah agar Nasabah Setia”, dalam <http://www.infobanknews.com/2012/02/program-bank-agar-nasabah-setia/> diakses pada 28 Maret 2014.

-----, “Undian Hadiah BNI Syariah”, dalam <http://www.infobanknews.com/2013/09/cahaya-rezeki-hasanah-bni-syariah> diakses pada tanggal 10 Juni 2014.

Strategi Pemasaran, “Tujuan Strategi Pemasaran Bank”, dalam <http://ahlipresentasi.com/bagaimana-cara-mengembangkan-strategi-pemasaran-bank-yang-efektif/> diakses pada tanggal 10 Mei 2014.

Outlook Perbankan Syariah 2013, “Outreach Perbankan Syariah”, dalam <http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Documents/BIOutlookPerbankanSyariah2014.pdf>, diakses pada 28 Maret 2014.