

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. 2017. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. (Jakarta: Rajawali Pers).
- Bungin, H.M. Burhan. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta: Kencana).
- Chapra, M.U. dan Ahmed H. 2002. *Corporate Governanance in Islamic Financial Institution*. Occasional Paper No. 6. (Jeddah: Islamic Research and Training Institute/Islamic Development Bank).
- Djarwanto, PS. 1999. *Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (Jakarta: Erlangga).
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. (Jakarta: Prenhallindo).
- Lewis, Mervin K. dan Latifa M. Algaud. 2001. *Perbankan Syariah Prinsip Praktek Prospek*. (Jakarta: Serambi Ilmu Semesta).
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. (Jakarta: Balai Pustaka).
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: Rajawali Pers).
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*._____.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Supranto, Johannes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT Rineka Cipta).

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta).

Jurnal

Rosyadi, Imam. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah*. The 4th University Research Coloquium.

Rumadan, Rukmiati, dkk. 2018. *Pengaruh Implementasi Syariah Governance terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Perbankan Syariah yang Terdaftar di Kota Malang)*. E-JRA, 7 (9)

Susilowati, Yuliana Tri dan Putra Wisnu Agung. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank ICB Bumiputera Cabang Surakarta*.

Wardhana, Annisa Aqsha, dkk. 2017. *Analisis kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah*. JURNAL MANAJEMEN, 9(1).

Wardayati, Siti Maria. 2013. *Implikasi Shariah Governance terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah*. Walisongo, 19 (1)

Purnamasari, Intan dan Emile Satya Darma. 2015. *Pengaruh implementasi syariah governance terhadap loyalitas nasabah*. Jurnal Akuntansi dan Investasi, 16 (1)

Dokumen Publik

Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik BNI Syariah tahun 2017

Pedoman GCG Perbankan Indonesia oleh KNKG

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8/POJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

Surat Edaran Bank Indonesia No 12/13/DPbS tanggal 30 April 2010 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Undang-Undang No 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

Skripsi

- Wijayanti, Nina. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (Studi Kasus PT. BRI Tbk Kantor Kas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. Skripsi Gelar Sarjana. UIN Syarif Hidayatullah.
- Fikriyah, Ala. 2018. *Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas dan Switching Intention dan Kepercayaan sebagai Variabel Pemoderasi pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia*. Skripsi Gelar Sarjana. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sujoko, Ridwan Arif. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas merek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi*. Skripsi Gelar Sarjana. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fajri, Toyib Nur. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah (Studi pada Bank Madina Syariah)*. Skripsi Gelar Sarjana. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Artana, Ramadhanta Surya. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank Jogja Yogyakarta*. Skripsi Gelar Sarjana. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.