

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Hasan. 1991. *Bulughul Maraam*, Bangil : CV. Pustaka Tamaam.
- Abdullah Thamrin, Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Andespa Romi. 2016. *Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional*, Jurnal Al Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan), Vol. 1 No. 1.
- Anshori Abdul Ghofur. 2009. *Hukum perbankan syariah*, Bandung: Rafika aditama.
- Antonio Muhammad Syafi'I. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Aziz Ervin Kumala. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang*, Iqtishodia Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 02 No.
- Dwiyani, Rini Hadiwidjaja, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Baitul Maal Wa Tamwil*, Jurnal Ilmu Akuntansi, Vol. 10 No. 2.
- Firdaus Muhamad. 2002. *Perkoperasian: Sejarah, Teori dan Praktik* Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hasan Ali. 2008. *Marketing*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasibuan Malayu. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar Dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Ilmi Makhalul. 2001. *Teori dan Praktek Lembaga Keuangan Mikro*, Yogyakarta: UII Press.
- Irawan Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Elek Media Computido.
- James G. Barnes. 2002. *Secret of Customer Relationship Management, Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Karim Adiwarman. 2007. *Bank islam : Analisa fiqh dan keuangan* , Jakarta: Raja grafindo persada.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Dasar-dasar perbankan* , Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Krismanto, Adi. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Lupiyoadi Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta : Salemba Empat.
- Mauludi Ali. 2015. *Teknik belajar statistic2*, Jakarta : Alim's Publishing.
- Muhammad. 2001. *Teknik Perhitungan*, Yogyakarta : UII Press.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*, Malang: Dioma.
- Nurjanah Widyowarti. 2013. *Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan BMT Amanah Ummah Kartasura (tinjauan etika bisnis islam)*, Naskah Publikasi Ilmiah-Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pranama, Partua. 2002. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanann, Kepuasan Nasabah, dan Lokasi Terhadap Loyalitas*, Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Prasetyo, Bambang Lina M.J. 2008. *Metode penelitian kuantitatif, teori dan aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rahadi Fajar. 2004. *Tingkat Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta*, Yogyakarta : STIS.
- Rahma, Eka Meida Hapsari. 2018. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota Di Bmt Madani Sepanjang Sidoarjo*, Skripsi-UIN Sunan Ampel Surabaya.

- Ridwan Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Konstruksi Bank Syariah*, Yogyakarta: Pustaka SM.
- Ruslan Rosady. 2016. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Salim Peter dan Yenny Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer Edisi I*, Jakarta: MEP.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Siregar Sofiyon. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sudarsono Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia.
- Sudarsono Heri. 2007. *Bank dan lembaga keuangan syariah deskripsi dan ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonosia.
- Sugiono. 2001. *Penelitian Administrasi*, Bandung:Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sumar'in. 2017. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*.
- Supadie Didiek Ahmad. 2013. *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*, Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Ubaidillah, Fatchur Rohman, dan Rofiaty. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Malang : Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 4 No.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wahab Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru . Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No.

Wahyuni Isti. 2008. *Pengaruh sistem pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*, Skripsi-UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Zakiy, Muhammad dan Ervita Putri Azzahroh. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. 3, No. 1.