

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eko Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta : Pustaka Publiher.
- Agus Irianto. 2015. *Statistik (Konsep Dasar, Aplikasi Dan Pengembangannya)*. Jakarta : Kencana, 2015.
- Aprillia Fitriani. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun*.
- Ariadi Wibowo. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perumahan Sembungharjo Permai Pengembang PT. Sindur Graha Tama*.
- A. Pasuraman dan Leonald Berry dalam Ridwan. 2009. *Metode Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- _____. 2010. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Farida Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Husein Umar. 2009. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed.2, Cet.13*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Handi Irawan. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irmayanti Hasan. 2011. *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*. Malang: UIN-Maliki Press
- Iwardano. 2008. *Uang dan Bank Edisi Keempat*. Yogyakarta : BPFE.
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. Padang: FE-UNP.
- Johar Arifin. 2009. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2009. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- _____. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- _____. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- _____. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada
- _____. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.
- Kotler. 2009 *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhal Indonesia.
- Malayu S.P. Hasibuan.2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- M Nasution. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____. 2009. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Muhammad Ridwan. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press.
- Nanang Martono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Patricia Ann dan Arthur. 2002. *Riset Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Philip Kotler .2009. *Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- _____. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Puguh Suharso. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi danPraktis*. Jakarta: PT Indeks.
- Robert Pancayoga, Bode Lumanaw, Christoffer M. O. Mintarjo. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Konsumen PT, galesong Mandiri cabang*.
- Riduwan. 2008. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sigit Trianduri, dan Totok Budisantoso. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofian Siregar. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2006. *Metode Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto.2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Partik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutrisno Badri. 2012. *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Ombak.
- Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja. 2014. *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Tri Yulianto.2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*

Turmudi dan Sri Harini. 2008. *Metode Statistika: Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*. Yogyakarta: UIN-Malang Press.

Vyctori. 2013. *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta: AND

Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*

<http://www.bankmuamalat.co.id>