

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati ,Arista.2018.*Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*.Yogyakarta: Deepublish
- Budianto ,Apri.2015.*Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*.Yogyakarta: Ombak
- Bungin, Burhan.2011.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*.Jakarta: Kencana
- Darmawan, Deni.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif*.Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hafidudin,Didin dan Hendri Tanjung.2003.*Manajemen Syariah Dalam Praktik*.Jakarta : Gema Insani
- Hidayat, Rachmad.2009.*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*.Madura: Universitas Tunojoyo, Jurusan Teknik Industri, Vol.11. No.1
- Irawan ,Handi.2002.*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.Jakarta: PT Elex Media Kompitudo
- Jasfar,Farida.2005.*Manajemen Jasa Perbankan Terpadu*.Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kasmir.2005.*Etika Customer Service*.Jakarta : PT Raja Grafindo
- Koermen,2001.*Manajamen Koperasi Terapa*.Jakarta : Prestasi Pustaka Raya
- Kotler ,Philip.2002.*Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*.Jakarta:Salemba Empat
- Kotler ,Philip dan Kevin Lane Keller.2008.*Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*.Jakarta : Erlangga
- Kurnia, Dandy.2016.*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, Nilai Bagi Nasabah, dan Reputasi Perusahaan Pada Bank BUMN*.Universitas Gundarma: jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi,Vol.10. No.12
- Kurniasari, Ifrina dkk.2015.*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai*

*Variabel Intervening*. Universitas Diponegoro Semarang: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.vol. 5. No. 3

Lili Suryati.2015.*Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: CV Budi Utama

Lupiyoadi ,Rambat dan A. Hamdani.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*.Jakarta : Salemba Empat

Masyhuri & Zainuddin.2008.*Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*.Bandung: PTR Refika Aditama

Meiyanto ,Teguh.2012.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta*.Surakarta: Universitas Muhammadiyah

Muhammad. 2013.*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*.Jakarta: Rajawali Pers

Nasution.2005. *Manajemen Mutu Terpadu*.Jakarta: Ghalia Indonesia

Nasution.2011.*Metode Research*.Jakarta: Bumi Aksara

Nirwana.2004.*Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*.Malang: Dioma

Nogi S ,Hassel dan Tangklisian.2005.*Manajemen Publik*.Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia

Nugroho, Eko.2018.*Pinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*.Malang: UB Press

Nuha, Ahmad Saifin. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loylitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Cabang Kudus)*.Kudus:STAINKudus

Nuralam ,Inggang Puwangsa.2018.*Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*.Yogyakarta: CV Budi Utama

Prabawati ,Tri Yuni.2016.*Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung*.Malang : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah

Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik.2015. *Dasar Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: Literasi Media Publishing

- Putri ,Fita Elenri Chyintia.2018.*Pengaruh Service Quality Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*.Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
- Rahmayanty,Nina.2013.*Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rangkuti ,Freddy.2002.*Measuring Customer Satisfaction*.Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Royan,Frans M.2004.*Strategi Jitu Memasarkan Produk Agar Meledak Dipasar*.Jakarta: PT Alex Media Komputudo Kelompok Gramedia
- Sarwono,Jonathan.2007.*Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*.Yogyakarta: Andi offiset
- Satriyani,Evi Oktaviani.2012.*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*.Surabaya: STIE Perbanas, Vol.2. No. 2
- Setyobudi ,Ismayanto. 2014.*Konsumen dan Pelayanan Prima*.Malang : Gava Media
- Simamora,Bilso.2002.*Aura Merek*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Simamora ,Bilson.2003.*Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, Syofian.2014.*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi denganPerhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*.Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sofyan.1999.*Manajemen Pemasaran. Dasar-Dasar, Konsep dan Strategi*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Suliyanto.2011.*Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*.Yogyakarta: ANDI
- Sujianto, Agus Eko.2009.*Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*.Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Suharso, Puguh.2009.*Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofis danPraktis*.Jakarta: PT Indeks

- Supriyanto.2009.*Metodologi Riset Bisnis*.Jakarta: PT Indeks Anggota IKAPI
- Suharso, Puguh.2019.*Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofis danPraktis*.Jakarta: PT Indeks
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2005.*Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono ,Fandy.2005.*Pemasaran Jasa*.Jatim: Banyumedia Publishing
- Tjiptono,Fandy dan Gregorius Chandra.2012.*Pemasaran Strategik*.Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy, dkk.2008.*Pemasaran Strategik*.Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono ,Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta : Andi Ofset
- Umar ,Husein.2003.*Business An Intruduction*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Umar,,Husein.2004.*Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein.2014.*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Jakarta: Rajawali Press
- Utomo ,Yudha Wahyu.2014.*Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen pada PT. Adira Quantum Multifinance di Salatiga*.Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana Fakultas Psikologi
- Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*.Bandung: Mandar Maju.
- Wulandari ,Dessy Fitriani.2017. *.Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara*.Kendari : Skripsi tidak diterbitkan
- Yaqin, Ainul.2014.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-BANKING Di Surabaya*.Surabaya: STIE Perbanas Surabaya. Vol 4

Yusanto ,Mohammad Ismail dan Muhammad Karebet  
Widjajakusuma.2002.*Menggagas Bisnis Islami*.Jakarta : Gema Insani  
Press