

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Wisnu, Nugroho dkk. 2017. *Pengaruh Kenyamanan dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen GO-JEK di Bandung tahun 2017)*. Bandung: Jurnal Universitas Telkom.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andrianto. 2019. *Manajemen Bank Syariah, (Implementasi Teori dan Praktek)*. Jakarta:Qlara Media.
- Arafat Muamar, Yusmad. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta:CV BUDI UTAMA.
- Ayu Niken, Lestari. 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Pembelian secara Online pada Situs Mataharimall.com*. Surabaya: Jurnal Ilmu Manajemen.
- Bank Muamalat Indonesia, “Profil”, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada tanggal 2 Februari 2020
- Bank Muamalat Indonesia, “Visi-Misi”, <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> , diakses pada tanggal 26 Agustus 2020
- Ben Roby, Saputra. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis.
- Darmawan, Dani. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Daryanto. 2012. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta:PT. Prenhalindo.
- Debora, Laura. 2018. *Pengaruh Kualitas Jasa, Kemudahan Transaksi, dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen PT XYZ: Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal : Universitas Tarumanegara.
- Dede, Rosmauli. 2015. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa COmmuterline di Jakarta)*. Jakarta : Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. t.t.p.: PT. Syamil Cipta Media,t.t.

- Dewanti, Retno. 2006. *Analisis Pengaruh Kebijakan Harga Tiket dan Kualitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jakarta-Surabaya*. Journal The Winners.
- Eko Agus, Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Fadlan, Abi. 2018. *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Pengguna Mobile Banking*. Malang: Jurnal Administrasi Bisnis.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: ALFABET.
- Hapsari Widiastuti, Hayuningtyas. 2015. Skripsi: *Analisis Pengaruh Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Kepercayaan dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian*.
- Harlan, Dwimastia. 2014. Skripsi : *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko persepsian terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Yogyakarta*.
- Hartono, Giyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Haryeni. 2017. *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Khatib Sulaiman*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyaltas Konsumen*. Bandung: Alfabet.
- Husein Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Irawati. 2015. Skripsi : *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*.
- Irfan Mohammad, Bagastia. 2018. Skripsi : *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Risiko terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening*.
- Irfan Mohammad, Bagastina. 2018. Skripsi : *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)*. Salatiga.

- J. Lexy, Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Lapasiang, Denis. 2017. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian(PERSERO) Cabang Karombasan Manado*. Jurnal EMBA.
- Lili Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CV BUDI UTAMA.
- Lipiyoadi. Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Jakarta:Salemba Empat.
- Madona, Fitri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang 16 Ilir Palembang*.
- Maryanto Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Nainggolan, Basaria. 2016. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Nuryanto Hery. 2012. *Sejarah Perkembangan Teknologi dan Komunikasi*, Jakarta:PT Balai Pustaka Persero.
- Oktaviani Evi, Satyarini. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. Jurnal STIE Perbanas Surabaya.
- Pasal 1 angka 7 Unsang-Undang N0. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Pitri Nora, Nainggolan. 2018. *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam*. Jurnal JIM UPB.
- Pratama, Adi. 2019. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)*. Palu: Jurnal Akun Nabelo.

- Pureklolong, Florensus. 2017. Skripsi : *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen*.
- Reza Ramadhan, Reza. 2016. Skripsi : *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya*.
- Rismi, Somad dan Priansa Donni. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rofiah, Chusnul. 2017. *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang*. Jombang: EKSIS.
- S. Frederic, Mishkin. 2008. *Ekonomi Uang, Perbankan dan Pasar Keuangan*, Jakarta:Salemba.
- SK, Purwanto. 2004. *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar*.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta:Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabets.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, Pupus. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*. Jakarta:PT Indeks.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen (teori&penerapannya dalam pemasaran)*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Supriyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta:PT Indeks Anggota IKAPI.
- Syafi'i Muhammad , Antonio.2001. *Bank syaria: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta:Gema Insani Press.

- Tiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta:Penerbit ANDI.
- Tjiptono. Tjiptono 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing.
- Umam, Khotibul. 2016. *Perbankan Syariah, Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Usman, Rachmadi. 2003. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Lima.
- Vyctoria. 2013. *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta :ANDI.
- Wahyuningsih, Nining. 2018. *faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*. Cirebon : Jurnal Al-Amwal.
- Wiratna Suarweni, Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta:Pustaka Baru Press.
- Wiratna V., Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yusmad Muammar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: CV Bdi Utama.