

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Azka Al. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*. SKRIPSI: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Raden Fattah Palembang.
- Al-Arif, Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amir, Machmud, dkk. 2010. *Bank Syariah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Anggriawan, Ferry. 2017. *Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Study Kasus B-Prend Cafe*. Surakarta: t.p.
- Asiyah, Siti. 2017. *Pengaruh Ketaatan pada Prinsip Syariah (KPS) terhadap Loyalitas Nasabah*. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vo. 1, No. 1.
- Asiyah, Binti Nur. 2014. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Teras.
- Basu, Swastha. 2009. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Beouf, Michael Le. 1992. *Memlihara dan Memenangkan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Budiarti, Anindhya. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*. *EKUITAS*. Vo. 15, No. 2. Juni.
- Fasochah. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, No. 13.

- Griffin, Jil. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hadianto, Tino. 2010. *Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: t.p.
- Hasanah, Uswatun. 2018. *Moderasi Kepuasan atas Pengaruh Tingkat Margin (Harga) dan Penerapan Prinsip Syariah terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung)*. Tulungagung: t.p.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal of Management. Volume. 2, No. 2. Maret.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- James G, Barnes. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management, diterjemahkan oleh Andreas Winardi*. Yogyakarta: Andi.
- Juhanis. 2014. *Manajemen Kewirausahaan Islam*. Makassar: Alauddin University Press.
- Karim, Adiwarmarman. 2004. *Bank Islam Analisa Fiqh Keuangan Edisi Kelima*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Karim, Adiwarmarman. 2007. *Bank Islam, Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2006. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kolistiawan, Budi. 2017. *Mengenal Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Alim's Publishing.

- Kotler dan Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andy.
- Krismantono, Adi. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegorom. Semarang.
- Kusumawardhani, Nisa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah*. Jakarta: t.p.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maisaroh, Siti. 2017. *Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah*. Palembang: t.p.
- Malian, Marina. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan terhadap Loyalitas Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang*. Jurnal Bisnis Darmajaya. Vol. 02, No. 02. Juli.
- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Mauludi, Ali. 2015. *Teknik Belajar Statistik 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- McKnight. 2002. *Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: An Integrative Typology*. Vol. 13, No. 3.
- Muhammad. 2004. *Bank Syariah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Muhammad. 2008. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Muhammad. 2015. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Muhammad. 2015. *Manajemen Dana bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Murdiana, Elfa. 2016. *Menggagas Payung Hukum Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) sebagai Koperasi Syariah dalam Bingkai IUS Constituendum*. Jurnal Penelitian. Vol. 10, No. 2.
- Nurhayati, Sri. 2008. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurul Huda dan Muhammad Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Oetomo, Rahardian Ali, dkk. 2012. *Analisis Pengaruh Keragaman Menu, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Minat Beli Ulang Konsumen*. Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 1, 2012.
- Pin Luarn dan Hsin-Huin Lin. 2011. *A customer Loyalty Model for E-Service Context*. Journal of Electronic Commerce Research. Vol. 4, No. 4.
- Pratama, I Gede Yogi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. E-jurnal Manajemen. Vol. 5, No. 1.
- RI, Kementerian Agama. 2010. *Al-Qur'an Terjemah dan Tafsir untuk Wanita*. Bandung: Jabal.
- Rosyidi, Suherman. 2012. *Pengantar Teori Ekonomi (Pendekatan kepada Teori Mikro dan Makro)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Salma, Fitria Solahika. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*, Jess. Vol. 2, No. 4.
- Suad Husnan dan Suwarsono Muhamad. 2000. *Studi Kelayakan Proyek*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Subandi. 2010. *Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktik)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugianto. 2004. *Analisis Statistika Sosial*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Majid A. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Pustaka Publisher.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susi dan Selvy. 2016. *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya. Vol. 2, No. 01.
- T, Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi, Vol. 14, No. 2.
- Talahatu, Imelda. 2013. *Bauran Pemasaran Jasa: Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, Cabang Ambon*. Jurnal Ekonomi. Vol. VII, No. 1.
- Tejaningtyas, Ruth Andita Hayu. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas*

Nasabah dengan Kepuasan Nasabah menjadi Variabel Mediasi. Riset Manajemen & Akuntansi. Vol. 6, No. 1. Mei.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta: ANDI.

Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin. 2010. *Islamic Banking.* Jakarta: PT. Aksara.

Widada dan Icuk Prayogi. 2010. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Yogyakarta: Bentang Pustaka.