

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2011. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Aliansyah, Teuku dkk. 2017. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 1 No.1, November.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. 2009. “*Impact of sevice, qualiti, trust and customer satisfaction on customer loyalty.*” *ABAC Vol. 29, No. 1, (January-April)*.
- Arifin, Johar. 2009. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press.
- Assegaf, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Semarang)*. dalam skripsi UNISULA.
- Bambang, Prasetyo Dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Dema Ambarsari, Vera. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna Smartphone Samsung (Studi Kasus Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. SKRIPSI.
- Desy Rinda Putri, Elisa. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli (Studi pada Konsumen Wardah *Cosmetics* di Indonesia)”. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Ditha, Nada Pratama, Lia Dwi Martika dan Teti Rahmawati. 2017. “Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Musyarakah dan Sewa Ijarah Terhadap Profitabilitas ”. (JRKA Volume 3 Isue 1.
- Fandy, Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek*. Pasuruan: CV Qiara Media, 2019.
- Hadinoto, Soetanto. 2008. *Bank Strategi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hermawan, Kertajaya. 2017. *Markplus On Marketing The Second Generation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan D, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kementerian Agama RI. 2011. *Al Qur'an dan Tafsirnya*. Jakarta: Widya Cahaya.

- Kusuma, Wijayanto. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Surakarta," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17. No. 1.
- Kumala Aziz, Ervin. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM Stusi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang." *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 2 No.2.
- Kuncoro, Wuryanti. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar'i Pemegang Asuransi Syari'ah*. Dalam skripsi UNISULA.
- Lenggang, Kurnia Intan Devi. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada *Marketplace* Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa di Surabaya)". Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat Patria.
- Malayu, S.P. Hasibuan. 2011. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Ekonisia.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nini Lutfiani, Annisa. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Air Mineral Perusahaan Wahdah Water dalam Prespektif Syariah di Kabupaten Gowa". Skripsi Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, Makassar.
- Primyastanto, Mimit. 2014. *Aplikasi Teori Pemasaran*. Malang: UB Pers.
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sellang, Kamaruddin, Dkk. 2019. *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan : CV Qiara Media.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suryati, Lili. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ujang, Sumarwan. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Wahyuningsih, Indah. 2017. "Pengaruh Pendapatan Pembiayaan Mudharabah terhadap Profitabilitas (ROA) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Periode 2011-2015." (Manado: Journal Economic and Business Of Islam, Vol. 2 No. 2.
- Yulianto, Gatot dan Purwanto Waluyo. 2004. "Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang", Telaah Manajemen, Vol.1 Edisi 3.
- Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Zainuddin, Tahuman. 2016. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing." Jurnal riset bisnis dan manajemen, Vol. 4, No. 3.