

## DAFTAR RUJUKAN

- Alimah, Titin Siti. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten*. Yogyakarta, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2007).
- Anggraeni, Lutfiyana Riantika. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2002. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta : Gema Insani Press.
- Badroen, Faisal. 2006. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Bakrie, Wisma. *Code Of Conduct (Pedoman Perilaku)*. Jakarta : PT. Bakrieland Development Tbk. Dan Unit-Unit Usaha.
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*.
- Hertanto, Eko."Pemahaman Dasar Teknik Analisis Jalur/Path Analysis Untuk Penelitian Kuantitatif Dalam [www.Academia.Edu/12438345/Pemahaman Dasar Teknik Analisis Jalur Path Analysis Untuk Penelitian Kuantitatif](http://www.Academia.Edu/12438345/Pemahaman_Dasar_Teknik_Analisis_Jalur_Path_Analysis_Untuk_Penelitian_Kuantitatif), diakses 13 Juni 2016
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta.
- Irianto, Agus. 2007. *Statistik: Konsep Dasar & Aplikasinya*, Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Kevin Lone Keller : Erlangga.

- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo).
- K. Bertens. 2000. *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta : Kanisius.
- Mauludi, Ali. 2012. *Teknik Memahami Statistika 2*, Jakarta Timur: Alim's Publishing.
- Mulyani, Yuniana. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening" dalam <https://blognyaekonomi.files.wordpress.com/2013/06/128-283-1-pb.pdf>, 13 Juni 2016.
- Oktavi, Lalu Zulhendri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah SHAR-E di Yogyakarta (Studi Kasus Pada Loker SHAR-E yang Berkedudukan di Kantor Pos Gondokusuman Yogyakarta)*. Jurusan Muamalah, Program Studi Keuangan Islam. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2009).
- Poedjawiyatna. 2003. *Etika Filsafat Tingkah Laku*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Prasetyo, Bambang D. (ed). 2010. *Public Service Communication (Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan)*, Malang : UMM Press.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta : UII Press.
- Sarwono, Jonathan. "Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis" dalam <http://teorionline.wordpress.com>, diakses 13 Juni 2016.
- Sholihin, Ismail. 2006. *Pengantar Bisnis (pengenalan praktik dan studi kasus) edisi*
- Simorangkir. 2003. *ETIKA : Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta:Pustaka Baru Press.

- Sujianto, Agus Eko dan Rohmad Subagiyo. 2014. *Membangun Loyalitas Nasabah*. Yogyakarta: Lingkar Media.
- Sukirno, Sadono. 2006. *Peengantar Bisnis(edisi pertama)*. Jakarta : Kencana.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi Bisnis*, Yogyakarta:UIN PRESS Yogyakarta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : PT Refika Aditama. *pertama*, Jakarta : Kencana.
- Syafi'I, Asrof. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: eLKAF
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.
- Tarihoran, Rupmana Novita S.*Pengaruh Etika Perilaku Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Layanan Bumi Sejora Medan*. Medan, Jurusan Akuntansi, Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Politeknik Negeri Medan (2014)
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM) (Edisi Revisi)*, Yogyakarta : Andi.
- Turmudi dan Sri Harini. 2008. *Metode Statistika : Pendekatan Teoritif dan Aplikatif*, Malang: UIN-MALANG PRESS.
- Wahyuni, Isti. *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*. Yogyakarta, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2008).
- Winarsunu, Tulus. 2006. *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Malang: Universitas Muhamadiyah Malang.