**DAFTAR RUJUKAN**

Ahmad, Tanzeh. 2004. *Metode Penelitian Praktis*, Tulungagung : P3M STAIN Tulungagung

Amin, Gabriel. 2003. *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*, Sidoarjo: CV. Citra Media

Antonio, Syafi`i. 2001. *Bank Syariah Daari teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penenlitian Suatu Pendekatan Praktek,* Jakarta: Rineka Cipta

Arikunti, Suharsimi. 2003. *Metode Penelitian*, Jakarta : Rineka cipta

Bambang, Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penenlitian Kuantitatif,* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penenlitian Sosial,* Surabaya: Airlangga University Press

Barat, Atep Adya*.* 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex media Komputindo

Bayu Lestiono. 2012. *Analisis Kualitas untuk Meningkatkan Jumalh Anggota pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota*, t.t

Fatoni, Abdurrahman. 2006. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta

Hasan, Irmayanti. 2011. *Manajemen Perasional Prespektif Integrati*f, Malang : UIN-Maliki Press

Hartono. 2008. *SPSS* *16,0 Analisis Data Statistika dan Penelitian,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hilman, Iman. 2003. *Perbankan Syariah Masa Depan*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing

Harjanto, Enddy. 2008. *Manajemen Oprasional edisi ketiga,* Jakarta : PT Grasindo

Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfaberta

Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syari’ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani

Islachi, Luqman Hadi Thoiriq*. Pengaruh Atribut Produk, Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanaan Terhadap Loyalitas nasabah di BMT Sahara Tulungagung,* t.t

Koter, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manejemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, Jakarta : Penerbit Erlangga

Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafinda Persada

Kasmir. 2005. *Etika Customer service*, Jakarta: PT Raja Grafindo

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasran Jasa Teori dan Praktik,* Jakarta: Salemba Empat

Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu* *(Total Quality Manajemen),* Bogor Selatan: Ghalia Indonesia

Prasetyo,”*Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*”, dalam <http://www.freetaskatcampuss.com>

Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta : UII Press

Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Guru, Karyawan dan Peneliti Muda,* Bandung: Alfabeta

Setyobudi, Ismanto*.* 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Malang: Gava Media

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta

Sujianto, Agus Eko . 2007 *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0,* Jakarta: Prestasi Pustaka

Sukhmono, Brilyan Rahmat. *Pengaruh Label ”Syariah” pada Lembaga Perbankan Terhdap Jumlah Nasabah BNI Syariah Caabang Jakarta Selatan,* <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/3491/1/BRILYAN%20RAHMAT%20SUKHMONO-FSH.pdf>, diakses tanggal 14/04/2014, jam 12.00

Sihombing, Broery Andrew. *Pengaruh lokasi, Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan dan Retail Brand Loyalty yang dimiliki oleh CV. Kawani Sarana Petualangan*, <http://journal.unpar.ac.id/index.php/unpargrad/article/view/988>, diakses 05-04-2014

Sumber data dari BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Tim Penyusun Kamus. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka

Umar, H. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

Yunus, Mahmud. 1987. *Kitab Tafsir Quran Karim*, Kuala lumpur : Pustaka USTAKA Al-Azhar

Zulfajri, *Kamus Lengkap Indonesia*, Jakarta: Difa Publisher, t.t