

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, Jakarta: Rineka Cipa.
- Arzena, Debi Meigy, *Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap Loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Muaro Padang*
- Bitner, Mary dan A.R. hebbert, 1994.” *Encounter Satifaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality: The custemer’s Voice In Service Quality, New Direction In Theory and Practice*, Sage Publication,
- Buku laporan Rapat Anggota Tahunan ( RAT ) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014
- Daryanto, Sari , 2011, *Kuliah Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani sejahtera
- Djuzali, Adan Yadi Januari, 2002, *Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengantar)*, Jakarta: UII Press
- Efendi, Onong Ucana, *Ilmu Komunikas Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Universitas Pres, 1994)
- Fajar,Marhaeni, 2009, *Ilmu Komunikasi :Teori dan Praktek*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghazali, Imam, 2007, *Analisis Multifarite SPSS*,(Semarang: Badan Penerbit Universitas Deponegoro, 2005)Gunara Thorik dan Utus hardiono Susibyo, *Marketing muhammad*, Bandung: Madani Prima
- Hasan, Irmayanti, 2011,*Manajemen Oprasional Persepektif Integratif*, Malang: UIN-Maliki Press
- Hilman, Ilman, 2003, *Perbankan Syariah Masa Depan*, Jakarta: Senayan Abadi Publising
- Hoveland Card I,1955,*Sosial Communication*,New York
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- J.A, De Vito, 1997, *Komunikasi Antar Manusia. (terjemahan: Agus Maulana)*, Jakarta: Professional Books
- Karsono. *Analisis Anteseden Loyalitas*(Pelanggan: Peran Komplain dan KepuasanPelanggan Telkom Flexy di Surakarta. Media Riset Bisnis dan Manajemen2008)

- Kotler, Philip dan Kevin Lane K, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 2*
- Kotler, Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*, Jakarta: PT Prenhalindo
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analissi, Implementasi dan Kontrol, edisi ke-9, Jilid 1*, Jakarta: PT Prenhalindo
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008, *manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: erlangga
- Kurniawan, Didik, *pengaruh Kualitas pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi kasus BPD DIY Syariah)*. (Yogyakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan,)
- Lupiyadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* , Jakarta: Salemba Empat
- Marzuki, 1983, *Metodologi Riserch*, Yogyakarta: Nanindita Offiset
- Maulidi, Ali, 2012, *Teknik Memahami Statiistika 2*, Jakarta: Alim's Publishing
- Muhammad, Arni, 2002, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddi, 2000, *Ilmi Komunikasi suaatu Pengntar*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya
- Narbuko, Chilod dan Abu Achmadi, 2010, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nasution, 2011, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara
- Ni'mah S , Jurnal Miftahun, 2012, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*,.
- Novita, Anggun Citra, 2016, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado*, Manado: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Nurlaila, Eka, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak/Layout Terhadap Loyalitas Nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Tulungagung: Sekripsi Tidak Diterbitkan
- Purwanto, 2011, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Priyatno, Duwi,2013, *Analisis Korelasi dan Multivariate dengan SPSS*, Yogyakarta:GAVA MEDIA

- Riduwan dan Akdon, 2007, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik*, Bandung: Alfabeta
- Ridwan, Muhammad, 2004, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press
- Rogers M. ,1986,*EveretComunication Tecnology*, The New Media in Society
- Sangadji, Etta, 2013, Mamang, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sakuntala, Bambang, 2003, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius
- Siregar, Syofian, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Kencana
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta
- Sugiono, 2015, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Sugiono, 2000, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sujarwen,i V. Wiratna, 2014, *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sujianto, Agus Eko, 2014, *Membangun Loyalitas Nasabah*, Yogyakarta: Lingkar Media
- Soeranto dan Lincolin Arsyad, 2003, *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP YKPN
- Sofyan, 1999, *Manajemen Pemasaran. Dasar-dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sofyan, 1999, *Manajemen Pemasaran. Dasar-dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta.PT. Raja Grafindo Persada
- Tangkilisian, Hassel Nogi S. , 2005, *Manajemen Publik*, Gramedia Widiasarana Indonesia
- Tanzeh, Ahmad, 2011, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras
- Tanzeh, Ahmad, 2009, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras

- Thoriq, Lukman *Hadi Islachi*, *Pengaruh Atribut Produk, Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Sahara Tulungagung*. (Tulungagung: Sekripsi Tidak Diterbitkan, 2012)
- Tika, Papundu, 2006, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tim Penyusun Kamus, 2008, *kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Tjiptonio, Fendy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service Wisata dan Setisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Triana, Cepi, 2015, *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan* ,Bandung: PT Rmaja Posdakarya
- Utami, Widya Christina, 2006, *Manajemen Ritel*. Jakarta. Salemba Empat.
- Wicaksono, Jurnal Yoga, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Di Pt. Indo Samudera Perkasa Semarang)*, 2015.
- Widya Christina Utami, 2006. *Manajemen Ritel* . Jakarta: Salemba Empat
- Widjono, 2007, *Bahasa indonesia*, Jakarta: PT Grasindo
- Winardi, 1991. *Marketing dan perilaku konsumen Mundur maju* Bandung
- Zulfajri, *Kamus Lengkap Indonesia*, (Jakarta: Difa Publisher, t.t)