

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Djazuli, dkk, *Lembaga Perekonomian Umat*: 2007, Raja Grafindo Persada:Jakarta
- Adi, Prasetyo, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*, (Yogyakarta:Skripsi Diterbitkan,2008),.
- Armstrong, Kotler. *Marketing an Introduction, Ninth Edition*. New Jersey: Prentice
- Amstrong, et al, 2003. Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Amstrong, et al, 2003. *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Atep, et.al, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. 2003, PT Gramedia :Jakarta
- Bisri, Shohib, *Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung*,
- Choiron, Ahmad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*.
- Dedylondong, “*Kepuasan Pelanggan Customer*”, dalam <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> diakses tanggal 11 Desember 2016
- Emilia Setyoningtyas, *Kamus Trendy Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apollo, 2002.

- Henry, Simamora. 2000, *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, , Alfabeta:Bandung
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo,2002
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- Kamsir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media, 2004
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid 2*
- Lupiyadi, Rambat. Et. al *Manajemen Pemasaran Jasa*,( Jakarta : Salemba Empat, 2009),
- Lady Octavia Limbong, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Bogor” dalam <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/52239>, diakses 11 Desember 2016
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*Jakarta:Ghalia Indonesia. 2005
- Nasadjana, *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah Makalah-Skripsi-Tesis-Disertai*,(bandung: Sinar Baru Argasindo, 2001), hal 24
- Setyoningtyas, Emilia, *Kamus Trendy Bahasa Indonesia*.Surabaya: Apollo, 2002
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2011 cet II.
- Suryani, Tatik *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008

- Rachmat , Hidayat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, VOL.11, NO. 1, MARET 2009
- Ridwan, Muhammad ,*Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta:UII Press,2004.
- Siregar, Syofian. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta:PT Fajar Interpretama Mandiri, 2013.
- Susilo, Martoyo. *Managemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta :BPFE, 2000.
- Swastha, Basu. Et.al, *Manajemen Pemasaran modern*. (Yogyakarta: Liberty, 2005)
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras,2011.
- Tjiptono. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2008
- Usman Rianse dan Abdi, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Penyusun, *Pediman Penyusunan Skripsi*, ( Tulungagung: IAIN Tulungagung,2004),
- Qur'an terjemah surat Ali Imron, (Semarang: PT. Karya Toha Putra).