

DAFTAR RUJUKAN

- _____. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Membangun Loyalitas Nasabah*. Yogyakarta: Lingkar Media.
- _____. 2015. *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publisng.
- Arhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pelanggan (Study pada Bengkel Caesar Semarang)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. 2011. *Skripsi Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia*. t.tp.:tp
- Barata, Atep Adya Barata. 2004. *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bitner, Mary Jo dan A.R. hebbert. 1994. *Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality: The custemer's Voice In Service Quality, New Direction In Theory and Practice*. t.t.p. Sage Publication.

- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: kencana.
- Daryanto, Sari. 2011. *Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani sejahtera.
- Dezil, Mega, Yasri & Abrar. *Pengaruh kualitas pelayanan, Promosi Penjualan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI unit KODYA I Padang Panjang*. Dalam <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/download/3188>, diakses tanggal 28 Maret 2017 pukul 19:31.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasan, Irmayanti. 2011. *Manajemen Oprasional Prespektif Integratif*. Malang: UIN MALIKI PRESS.
- Husain, et, all. 2008. *Metodologi Penetilitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iriantara, Yosol dan Yani Surachman. 2006. *PR WRITING Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Isgiyanto, Awal. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel: Pada Penelitian Non-Eksperimental*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Offset.
- Islachi, Luqman Hadi Thoiriq. 2012. *Pengaruh Atribut Produk, Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas nasabah di BMT Sahara Tulungagung*. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Istjianto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Janah, Ifa Khairul. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Amanah Waleri*. Semarang: IAIN Walisongo Semarang.
- Karsono. 2008. "Analisis Anteseden Loyalitas (Pelanggan: Peran Komplain dan Kepuasan Pelanggan Telkom Flexy di Surakarta". *Media Riset Bisnis dan Manajemen* 2008). Vol. 8, No. 1, pp.89-119.
- Kasiram, Mohamad. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif – Kuantitatif*. Yogyakarta: Sukses Offset.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Ningsih, Diyan. 2013. *Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Convenience Store 7-Eleven UIN Ciputat*. Jakarta: UIN Jakarta.

Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen: perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen edisi revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Priyanto, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET.

Priyatna, Soeganda. 2015. *Dasar-Dasar Publik Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Profil lembaga BMT Dinar Amanu Tulungagung. 2016

Purwanto. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rianse, Usman dan Abdi. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Safitri, Erwina. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi pada Pelanggan Samsung Service Center di kota Malang*. Malang: Universitas Brawijaya.

Setyanto, Anggoro Danang. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain*. Surakarta: t.p..

Sugihartono, Joko. 2009. *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan 14. Bandung: Alfabeta.

Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks.

Sujianto, Agus Eko. 2012. *Pendekatan dan Rancangan Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data serta Analisis Data*, Modul Belajar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah. slide 2

Sukidin dan Mundir. 2005. *Metode Penelitian Membimbing Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian*. Surabaya: Insan Cendikia..

Sutisna, Prawitra Teddy. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Rosdakarya.

Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Teras.

Tika, Papundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Tjipto, Fendi dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Wisata dan Setixfaction*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Utami, Widya Christina. 2006. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.

Wakidah, Yeni Nur. 2016. *Pengaruh Produk, Pelayanan, Lokasi dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di Baitul Maal wa Tanwil (BMT) PAHLAWAN Cabang Gondang Tulungagung*. Tulungagung: IAIN Tulungagung.

Yusrina. 2013. "Peranan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank BRI Cabang Banda Aceh", *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* Volume 1 nomer 2

<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/download/pdf>. diakses pada 28 Maret 2017 pukul 19:31.