

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikuntoro. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Beekum, Rafik Issa. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Q.S: Ali Imran/3:8)*
- Doyo, Utomo Priyanto. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hidayatullah, Andi. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Margirizki Bahagia Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Layanan Kualitas Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ilmi, Makhalul SM. 2002. *Teori dan Praktek Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Press
- \_\_\_\_\_. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mirzualone. *Pengertian Citra*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Reputasi>, diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- Nurhartati, Fitri. 2012. *Koperasi Syariah*. Surakarta: PT Era Adicitra Intermedia

- Prabowo. 2010. Muhammad Ismail. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Cabang Sragen*. Surakarta: Skripsi tidak diterbitkan
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press
- Ritonga, Jamiluddin. 2004. *Riset Kehumasan*. Jakarta: PT Grasindo
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 11, No. 3
- Sari, A.Anditha. 2017. *Dasar – Dasar Public Relations*. Yogyakarta: Depublish Publisher
- Satriyanti, Evi Okatviani. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. *Journal of Business and Banking*, Vol. 2, No. 2
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT Prestasi Pustaka Publisitas
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas
- \_\_\_\_\_. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Turmudi dan Sri Harini. 2003. *Metode Statistika: Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*. Yogyakarta: Sukses Offset

- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. 2006. t.t.p: Asa Mandiri
- Wahyuni, Isti. 2008. *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*. Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan
- Wikipedia. *Reputasi*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Reputasi>. diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- Wikipedia. *Sampel Statistika*. <https://id.m.wikipedia.org/wik/Sampel-statistika>. di akses tanggal 25 November 2017
- <https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan.html> , di akses pada 20 Mei 2017
- <http://friommarketing.blogspot.com/2009/10/beberapa-pengertian-citra-perusahaan.html>, diakses tanggal 20 Mei 2017