

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran, Ed.1 Cet. 5*. Jakarta: Rajawali Pers..
- Afifah, Azka Al. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)*. Palembang: Skripsi tidak diterbitkan. Diakses pada 14 Maret 2018
- Ascarya. 2008. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Rajawali Press.
- Buchari, Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: PT Gramedia.
- Diza, Farah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado), Jurnal Emba 109 Vol.4 No.1 Maret 2016, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado (2016) dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id> diakses pada 14 Maret 2018.
- Edyansyah, Teuku. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Persero*, Prosiding Seminar Nasional Ekonomi 2014 “Kesiapan Daerah Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015”.Lhokseumawe 18 – 20 Nopember (2014). Fakultas Ekonomi – Universitas Malikussaleh dalam <https://unimal.ac.id> diakses pada 18 Maret 2018
- Hartono, Fasochah. “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal),

- Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi No.34 (2013) dalam <https://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id> diakses pada 10 Maret 2018.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Perss.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi, “*Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia mandiri*, Jurnal Manajemen Bisnis 2 (1) 2007,h.55-58 dalam <https://ejournal.stiesia.ac.id> diakses 10 Maret 2018.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa: Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistika 2*. Jakarta Timur: Alim’s Publising.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Ed. Ke-2, Cet. 2*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Ed.5*. Jakarta: Erlangga.
- Noeraini, Irma Ayu dan Sugiyono, “*Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya*”, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Vol 5, No.5, ISSN : 2461-0593 Mei (2016) dalam <https://ejournal.stiesia.ac.id> diakses 8 Maret 2018.
- Nurhartati, Fitri dan Ika Saniyati R. 2012. *Koperasi Syariah Cet.2*. Surakarta: PT Eka Adicitra Intermedia.
- Passe, Longginus. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan. Diakses pada 14 Maret 2018
- Prasetijo, Ristiyanti & John. JOI. Ilahauw. 2005. *Perilaku Konsumen-Ed 1*. Yogyakarta: ANDI.
- Purnama, Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*. Yogyakarta: UII Press.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin, (ed.). 2010. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi, Ed. 1, Cet. 1*, (Jakarta: PT Bumi Aksara).
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sakti, Ali. "Pemetaan Kondisi Dan Potensi BMT: Kemitraan Dalam Rangka Memperluas Pasar & Jangkauan Pelayanan Bank Syariah Kepada Usaha Mikro". Bank Indonesia: Jurnal al-Muzara'ah, Vol. I, No. 1, (2015) dalam journal.ipb.ac.id diakses pada 3 Maret 2018.
- Setyani, Lintang Ayu Setyani. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)*". Semarang: Skripsi tidak diterbitkan. Diakses pada 14 Maret 2018.
- Siregar, Syofian dan Fandy Hutari (ed.). 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, Ed. 1, Cet. 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsono, Heri. 2007. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D cet 22*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.
- Sujoto, Siswanto. 2003. *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Jakarta: Dinar Mulia Pustaka.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunarto. 2006. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pres.

Welin, Yohannes Yahya dan Ahmad Arifin, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPR Supradanamas Pondok Gede, Bekasi)*, Prosiding Sentia 2016 – volume 8, ISSN: 2085-2347, Universitas Budi Luhur, (2016) dalam <https://sentia.polinema.ac.id> diakses pada 23 Maret 2018

Windarti, Tias dan Mariaty Ibrahim. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru)*, Jom Fisip Volume 4 No. 2 Oktober 2017, Program Studi Administrasi Bisnis Fisip Universitas Riau (2017) dalam <https://media.neliti.com> diakses pada 23 Maret 2018

Wirduyaningsih. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Wulandari, Ratna Nur. 2016. *Pengaruh Persepsi, Preferensi dan Motivasi Anggota Terhadap Minat Memilih Produk Pembiayaan di Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi tidak diterbitkan, 2016 diakses pada 3 Maret 2018

<http://kbbi.web.id/dokumen.html> diakses pada 10 Mei 2018

www.diskopukm.jatimprov.go.id diakses 02/04/2018