

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafii. 1999. *Pengenalan Umum Bank Syariah*. Jakarta: TazkiaInstitut bekerja sama dengan Bank Indonesia.
- Antonio, Muhammad Syafii. 2002. *Bank Syariah*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Persada.
- Aldila, Mariaatul. 2017. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok*. Jakarta: fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Febriana, Andika dan Indrawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung*.
- Hadinoto, Soetanto. 2008. *Bank Strategy On Funding And Liability / Treasury Manajemen*. Jakarta: Anggota IKAPI.
- Hidayat, Rachmad. Tt. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunijoyo Madura.
- Huda, Ahmad Nurul dan Sri Wahyuni. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*. Jakarta: fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Irawan, Handi D. 2002. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Jafar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kaihatu, Thomas S. dkk., 2015. *Manajemen Komplain*, Ed. 1. Yogyakarta: Andi.
- Karlina, Lilis. 2018. *Pengaruh, Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler dan Amstrong. 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Muhammad, 2000. *System dan Prosedur Bank Syariah*. Yogyakarta: Penerbit UII.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.Press.
- Mustagfirin, A. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak* . Doctoral dissertation, UIN Walisongo.
- Ramadani, Laila. 2016. *Pengaruh Penggunaan Kartu Debit Dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy, 2001. *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2010. *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*. Cet-1. Jakarta: Jayakarta Agung Offset.
- Sudarsono, H. 2004. *Bank dan lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaipullah. 2011. *Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Service, Quality and Satisfactio, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Widarjono, Agus. 2005. *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : Ekonisia.