

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Irma. 2016. "Pengaruh Biaya Operasional dan Bagi Hasil DPK Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode 2010-2014 (Studi Empiris pada Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah)" *Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Universitas Widyatama*.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Bakhtia, Rifki. 2011. "Pengaruh Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan dan Return on Assets (ROA) dengan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Bank Umum Syariah di Indonesia)"
- Dharmmesta, B.S. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. 14 (3), hal.73-88.
- Ellena, Frieda, and Susilo Toto Raharjo. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)"
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hurriyati.2005. *Pemasaran Jasa*.Salemba Empat : Jakarta
- Jogiyanto. 2014. *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Biasa, dan Meningkatkan Respon*. BPFE: Yogyakarta.
- Kotler Philip dan G. Armstrong. 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid I Terjemahan Alexander Sindoro, Prerhallindo, Jakarta.
- Krismanto, Adi. 2009. "Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)". *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, Dony. 2015. "Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah di Perbankan Syariah." *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

- Muhammas. 2014. *Manajemen Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Muhammad, “*Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Procong di Bank Syariah*”. hlm. 26
- Muhammad Ridwan, “*Manajemen Baitul Maal Wa Tanwil*”. hlm.120.
- Nazaruddin, Ietje dan Agus Tri Basuki. 2015. *Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Nur’ismah. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Medan Universitas Sumatera Utara.” *Tesis*. Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Nurhayati, Sri dan Wasilah. 2013. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahman El Junusi, “Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal penelitian*. Fak. Syariah IAIN Walisongo
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Mersuring Customer Satisfaction*, Gramedia, Jakarta
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Penerbit Rineka. Jakarta.
- Shergill, G.S. and Li, B. 2005. “*Internet Banking-An Empirical Investigation Of Customer’s Beha-viour for online Banking in New Zealand*” .(online). Agustust5,2005.http://www.Business.massey.ac.nz/commerce/research_outputs/2004/2004011.pdf.
- Soemitra, Andri. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, Adi Ardhana Rachmawan. “Pengaruh Suku Bunga, Inflasi, dan Beban Operasional Terhadap Margin Murabahah Bank Bank Umum Syariah Di Indonesia” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Universitas Widyatama, 2014
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Penerbit Rineka. Jakarta.

Sunarto. 2006. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada Tabungan Britama BRI Kanca Kendal).” *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang

Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit ANDI, Yogyakarta

www.kompas.co.id, diakses pada 13 November, 2016, pukul 13.00

Yaya Rizal, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim. 2014. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.

