

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Sayuti. 2002. *Metodologi Penelitian Agama, Pendekatan Teori & Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi Cetakan Keempat Belas. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bakhtiar, Rifki. 2011. *Skripsi*. 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). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Fauzi, H. Muchamad. 2009. *Jurnal*. Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Lembaga Keuangan Syari'ah). *Syirkah Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 2, pp. 145-168.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Universitas.
- Husyen, Fenny Umiati. 2011. *Skripsi*. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Mitra Amal Mulia Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kotler dan Susanto. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol*. Jakarta: PT. Perhalindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Kurnianto, Heru. Tjahjono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis 1.0*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Visi Solusi Madani.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Palilati, Alida. 2004. *Jurnal*. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis, *Jurnal Analisis*, Vol 1, No. 2. Maret 2004. 65-73.

- Permana, Dede Zulian. 2009. *Skripsi*. Pengaruh Implementasi Proses *Relationship Marketing* Pada PT. Sumber Bahtera Motor. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Pratiwi, Ika Dinar. 2010. *Skripsi*. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.
- Raharjo, Fandi. 2012. *Skripsi*. Pengaruh Kesesuaian Prinsip Syariah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BPD DIY Syariah. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rosyid, Imron. 2011. *Skripsi*. Implementasi *Relationship Marketing* Pada PT. Kereta Api di Indonesia. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Buku 2, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, J. Nugroho. 2010. *Edisi Revisi Perilaku Konsumen (Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen)*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Sri, Setyani Haryanti dan Ida Dwi Hastuti. *Jurnal*. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada KSU Syariah An Nur Tawang Sari Sukoharjo).
- Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, A, 2000. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usmara, 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Wibowo, Sutrisno. 2006. *Jurnal*. Implementasi *Relationship Marketing* Pada Industri *Hospitaly*, *Utilitas* Vol 14 No 2 Juli 2006.
- Yulliani, Dwi dan Wiwik, S. 2008. *Jurnal*. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap *Return On Assets* Pada Perusahaan Manufaktur di Surakarta dan Sekitarnya. *Jurnal MODUS* Vol. 20 (1): 65-76, 2008. ISSN 0852-1875.
- www.bnisyariah.co.id Di akses tanggal 11 November 2012.
- www.uinmalang.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1656:manajemen-mutu-terpadu&catid=35:artikel-dosen&Itemid=210
Di akses tanggal 2 November 2012.