

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo, S. D. 2011. *Analisis Atas Dimensi Kualitas Jasa dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Konsumen Pengguna Internet Banking*, Thesis: Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Antonio, M. S. 2011. *Bank Syariah dan Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Arif, M. N. R., & Nurasih, T. (2015). Customer relationship management dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah bank: Studi pada Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, No. 1, 51-64.
- Azis, M. A. 1992. *Mengembangkan Bank Islam Di Indonesia*, Jakarta: Bankit.
- Bank Indonesia. 1999. *Petunjuk Pelaksanaan Membuka Pembukaan Kantor Bank Syariah*, Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. 2000. *Ringkasan Laporan Pokok-pokok Hasil Penelitian "Potensi, Preferensidan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Pulau Jawa"*, Jakarta: Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan
- Bank Muamalat. 1999. *Annual Report*, Jakarta.
- Cooper. D. R. & Schinder, P. S. (2009). *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Media Global Edukasi
- Ghaffar, A. A. 2014. *Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Makassar)*, Skripsi: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Janah, I. K. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di BMT Amanah Weleri*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Kotler, P. dan Kevin L. K. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlangga.
- Metayunika, V. 2013. Analisis pengaruh kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, Responsiveness, assurance, dan Emphaty*) terhadap kepuasan Konsumen, Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang.
- Muhammad. 2000. *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Press.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, 460-469.

- Othman, A. Q., & Owen, L. (2002). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic Banking: A case study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Service*, Vol. 3, No. 1, 1-26.
- Prabowo, S. A. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, Thesis: Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Purwaatmadja, K., dan Antonio, M. S. 1997. *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf.
- Riduwan, Rusyana, A., dan Enas. 2011. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Supangat, A. 2007. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, Jakarta: Kencana.
- Umar, H. 2010. *Riset Pemasaran & perilaku konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.