

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arif Al, Nur Rianto, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Buttle, Francis, 2007. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Amirin, Tatang, 1995. *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Basuki, Agus & Yuliadi Imamudin, 2014, *Elektronik Data Prossing (SPSS 15 dan EVIEWS 7)*, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Irawan, Handi, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler & Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Armstrong, 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John, dan Michael Minor, 2002. *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Duwi, 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Ridwan, Hasan Ahmad, 2013. *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rodoni, Ahmad, dan Abdul Hamid, 2008. *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim.
- Setiadi, Nugroho, 2010, *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana.

- Sudarsono, Heri. 2013. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sula, M. Syakir dan Hermawan Kertajaya. 2005. *Syariah Marketing*, Jakarta: Mizan.
- Supranto. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menetapkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutanto, Herry. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, dan Chandra Gregorius. 2011. *Service And Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Business An Introduction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ujang, Sumarwan. 2004. *Perilaku Pelanggan: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor: PT Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zusmelia., Ariesta dan Irwan. 2015. *Sosiologi Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish.

SKRIPSI

- Azzahroh, Evrita P. 2016. Kepuasan Nasabah sebagai variabel mediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada lima Bank Syariah di Indonesia. *Skripsi* Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kusworo, Octarika. 2015. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah dengan lokasi sebagai variabel moderating (Studi kasus pada nasabah BNI Syariah di Surakarta). *Skripsi* Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Setiawan, M. Arif. 2015. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk Internet Banking terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Pandanaran Semarang. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Zuhri, Saifuddin. 2009. Pengaruh kualitas jasa pelayanan kredit dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah di BMT Tumang Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali. *Skripsi* Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

TESIS

Dimiyati, Mohamad. 2008. Pengaruh kualitas layanan dan inovasi produk terhadap kepuasan dan kepercayaan serta loyalitas nasabah debitur kredit usaha kecil PT. Bank Jatim di Kabupaten Jember, *Thesis* Universitas Airlangga.

Elisabeth, R. Simamora. 2007. Analisis faktor-faktor yang membangun kepuasan nasabah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Studi empiris nasabah PT. Bank Tabungan Negara cabang Semarang), *Thesis* Program Studi Magister Manajemen Universitas Dipeogoro Semarang.

JURNAL

Akbar, M. Muzahid., & Parvez, N. 2009. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty. *Journal*, Vol. 29, No.1, 24-38.

Anderson, E. W., Claes, F., & Donald, R. L.. 1994. Customer satisfaction, market share, and profitability: finding from Sweden. *Journal of Marketing*, Vol.58, No.3, 53-66.

Aryani, D., & Rosinta, F. 2010. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dalam membentuk loyalitas nasabah. *Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, 114-126.

Astuti, A. K., & Respati, A. D. 2015. Pengaruh promosi dan kinerja pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai pemoderasi: studi pada Bank BUMN di DIY. *Journal*, Vol. 10, No.2, 147-158.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No. 6, 1173-1182.

Bhattacharjee, Anol. 2002. Individual trust in online firms: scale development and initial test. *Journal of Management Information System*, Vol. 19, No. 1, 211-241.

Crosby Lawrence, A. Evans., Kenneth. R., & Cowles, D. 2000. Relationship quality in service selling an interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, Vol. 54, 68-81.

Dawkins, P. & Reichheld, F. 1990. Customer retention as a competitive weapon. *Director Boards*, Vol. 14, No. 4, 42-47.

- Ferrinadewi, Erna., & Djati, S. Pandja. 2004. Pentingnya karyawan dalam pembentukan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa: (suatu kajian dan proposisi), *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, 114-122.
- Gronroos, Christian. 1984. A service quality model and its marketing implications, *Jurnal Of Marketing*, Vol. 18, No. 4, 36-44.
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo), *Jurnal PPKM UNSIQ I*, 40-54.
- Hidayat, Rahmat. 2009. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No.1, 59-72.
- Hurley, R. H., & Estelami, H. 1998. Alternative indexes for monitoring customer perceptions of service quality: a comparative evaluation in a retail context. *Journal of the academy of Marketing Science*, Vol.26, No.3, 201-221.
- Luarn, Pin., & Lin Hsin-Hui. 2003. A customer loyalty model for e-service context, *Jurnal of Electronic Commerce Research*, Vol. 4, no. 4, 156-167.
- Mardikawati, W., & Farida, N. 2013. Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 64-75.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. 1995. An integrative model of organizational trust, *E-Journal the Academy of Management review*, Vol. 20, No. 3, 709-734.
- Oliver, R. L. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, 460-469.
- Othman, A.Q., & Owen, L. Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic Bank: A case study in Kuwait finance house, *Internasional Journal of Islamic Financial Service*, Vol. 3, No. 1, 1-26.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. 1993. The nature and determinants of customer expectations of service, *Journal of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, 1-12.

- Pramana, I Gede., & Rastini, Ni Made. 2016. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali. *E-jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, no. 1, 706-733.
- Prasetya, C. H., Kumadji, S., & Yulianto, E. 2014. Pengaruh citra merek, kualitas produk terhadap kepercayaan serta keputusan pembelian, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15 No.2, 1-6.
- Pratiwi Lenny, Ni Putu., & Seminari, Ni Ketut. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah, *Journal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 1422-1433.
- Spreng, Richard A., MacKenzie, Scott B., & Olshavsky, Richard W. 1996. A reexamination of the determinants of consumer satisfaction, *Jurnal of Marketing*, Vol. 60, No. 3, 15-32.
- Tho'in, Muhammad. 2001. Pengaruh faktor-faktor kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Journal Ekonomi dan Perbankan Syariah STAIN Salatiga*. Vol. 2, 73-89.

INTERNET

Margono, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta. Tercantum dalam www.eurekapedidikan.com. Diakses tanggal 17 Desember 2016.

www.bmtumy.com. Diakses tanggal 12 Desember 2016.