

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, *Managing Brand Equity*, The Free Press, New York, 1991
- Adiwarman, Karim, dan Afif, Adi, Zakaria, *Islamic Banking in Indonesia: a Qualitative Approach. 6th Conference On Islamic Economics and Finance*. Jakarta, Indonesia, 2005.
- Adrian Payne, *The Essence Of Service Marketing*, New Jersey: Prentice Hall.Inc, 1993.
- Ahmad Guspul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*, Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869.X. 2014.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. "Impact of service, quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty. ABAC Vol. 29, No. 1, (January-April), 2009.
- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Vol. 17, No.2 . 2010.
- Barnes, James G., *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta. 2003.
- Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Bei, Lien-Ti and Yu-ching Chiaou. "An Integrated Model For The Effect Of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness On Consumer Satisfaction and Loyalty". *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behaviour*, Vol.14. 2001.
- Bloemer, Josee., Ko de Ruyter and Pascal Peeters. *Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction*. *The International Journal of Bank Marketing*. Vol. 16. 1998.
- Brink, Douwe van den Brink, Gaby Odekerken-Schroder, Pieter Pauwels, "The Effect of Strategic and Tactical Cause-Related Marketing on Consumers' Brand Loyalty", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 23, No. 1, 2006.
- Caruana, Albert, Arthur H. Money & Pierre R. Berthon, *Service Quality and Satisfaction The Moderating Role of Value*, *European Journal of Marketing*, 2000.
- Darmadi Durianto, dkk, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Duffy, Dennis L, "Customer Loyalty Strategies", *Journal of Consumer Marketing*, Vol 15 no. 5, 1998.
- Duffy, Dennis L, "The Evolution of Customer Loyalty Strategies", *Journal of Customer Marketing*, 2005.
- Eugene, Sivadas and Jamie L. Baker-Prewitt, *An Examination of the Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty*,

- International Journal of Retail & Distribution Management*, Volume 28, No. 2, 2000,
- F. X. Ario Bagus Senoaji, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Kota Semarang)”. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro. 2008.
- Fabrian, Irda, dan Kamener, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kartu Prabayar Xl Di Kota Padang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta, 2014.
- Fomell C, MD Johnson, EW. Anderson, J. Cha and B. Everin Bryant. *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. Journal of Marketing*. 60. Oktober. 1996.
- Freddy, Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002.
- Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, “Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang”, Telaah Manajemen, Vol.1 Edisi 3. 2004.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, cetakan. Keempat. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Goetsch, D.L & Davis, S, *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs NJ, Prentice Hall International Inc. 1994.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty* terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlanga. 2002.
- Handi Irawan D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2002.
- Handono Lisa, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor*, CV. Anugerah Jaya Surabaya, Skripsi Petra, Malang. 2004.
- Hidayat, Rahmad, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.11 No.1 Maret 2009.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses pada tanggal 17 januari 2017.
- <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> diakses pada tanggal 17 januari 2017.
- <https://www.syariahamandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/> diakses pada tanggal 17 januari 2017.
- Jakpar, Shahrudin, Angelyn Goh Sze Na, Anita Johari, Khin Than Myrint. *Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most When the Price Was Discounted: A Case Study in*

- Kuching Sarawak. International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 23; December 2012.
- Jones, Thomas O and W. Earl Sasser, Jr, 1995, "Why Satisfied Customer Defect", *Jurnal Harvard Business Review*, Vol. 73, No. 6, November-Desember 1995.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005
- Khoe Yao Tung. "Relationship Marketing Strategic kemampuan jangka panjang". *Usahawan*, No. 3 th. XXVI Maret, 1997, Hlm. 8.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga. 2007.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo, 2007.
- Kotler & Gary Armstrong. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1. Edisi 9, PT Dadi Kaguna Abadi, 1997.
- Kotler, Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed.. Engelwood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc, 1997.
- Kunthi fahmar sandy, Aset Perbankan Syariah Juni 2016 Capai Rp306,23 Triliun, artikel diakses pada 24 September 2016 dari <http://ekbis.sindonews.com/read/1137230/178/aset-perbankan-syariah-juni-2016-capai-rp306-23-triliun-1473170702>.
- Lupiyoadi R, Hamdani A. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta. 2006.
- Maharani, Astri Dhiah. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. (http://eprints.undip.ac.id/22618/1/SKRIPSI_PDF.pdf) 2010. diakses Oktober 2016.
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Mayer, dkk, *An Integratif Model of Organizational Trust*. Academy of Management Review, 1995.
- Merza Gamal, "Tantangan Bank Syariah ke Depan", artikel diakses pada 24 September 2016 dari <http://al-zakaa.blogspot.co.id/2012/10/tantangan-bank-syariah-ke-depan.html>.
- Mowen, Jhon dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*, Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2007.
- Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, Edisi Revisi, 2002.
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor selatan. Ghalia Indonesia. 2005.
- Panca Winahyuningsih. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus*, ISSN : 1979-6889. 2012.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard.L. "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*, vol. 49, 1985.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* Vol. 64, No. 1, 1998.
- Rahman El-Yunusi, *Jurnal Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank yariah*.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Salemba Empat Patria, 2001.
- Ratmino dan Atij Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2. 2012.*
- Sasono, Edo. “Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah (Studi Empiris Pada Bank Syariah di Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta)”.*Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 3. 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,. Bandung : Penerbit Alfabeta, 2008.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Tika, Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2006.
- Triandaru Sigit, Totok B. *Bank dan Lebaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta. 2006
- Tsiotsou, Rodoula. *Perceived Quality Levels and their Relation to Involvement, Satisfaction, and Purchase Intentions. Marketing Bulletin*, 2005, 16, Research Note 4. 2005.
- Winardi, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 1991.
- Yin, Yee and T.M. Faziharudean, *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia. Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy. University of Malaya*, 2010.