

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

Anita Rahmawaty, *Perilaku Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Idea Press Yogyakarta, Yogyakarta, 2011.

Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Bandung, 2013.

Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2013.

Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2003.

Duwi Priyatno, *SPSS untuk Analisis Korelasi Regresi dan Multivariate*, Gava Media, Yogyakarta, 2009.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta, 2014.

Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, ANDI, Yogyakarta, 2004.

Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Ekonisia, Yogyakarta, 2002.

Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.

Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistika*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003.

Ismail, *Perbankan Syariah*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2011.

James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Jakarta, 1994.

Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

M Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis*, Pustaka Setia, Bandung, 2012.

M. Sulhan, dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, UIN Malang Press, Malang, 2008.

Marzuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Sosial*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005.

Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Mitra Ilmu Press, Kudus, 2009.

Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Media Ilmu Press, Kudus, 2008.

Moh Rifai, *Konsep Perbankan Syariah*, Wicaksana, Semarang, 2001.

Moh. Pabundutika, *Metodologi Riset Bisnis*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Muhamad Asro dan Muhamad Kholid, *Fiqh Perbankan*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2011.

Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.

Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi*, Alfabeta, Bandung, 2015.

Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Ekonisia, Yogyakarta, 2006.

Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah Sebuah Pengantar*, Referensi GP Press Group, Jakarta, 2014.

Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 1*, Erlangga, Jakarta, 2013.

Riduan, *Variabel-variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2005.

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998.

Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2005.

Sukarno Wibowo dan Dedi Supriadi, *Ekonomi Mikro Islam*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2013

Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.

V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2015.

Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.

Referensi Jurnal Ilmiah :

Adi Kuswanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.14 No.2, Agustus 2009.

Dewi Suryaningtyas, dan Nuddin Harahab, dan Harsuko Riniwati, "Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Nelayan) di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulung Agung Jawa Timur", *Jurnal ECSOFiM*, Vol.1 No.1, 2013.

Hais Dama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo", *Jurnal Inovasi*, Vol.7 No.2, Juni 2010.

Valdo J. Umboh dan Silvya L. Mandey, "Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling", *Jurnal EMBA*, Vol.2 No.3, September 2014.

Iksan Ongko Widjoyo dan Leonid Julivan Rumambi dan Yohanes Sondang Kunto, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1, 2012.

Referensi Skripsi / Karya Ilmiah :

Aliansyah Efendi, "Pengaruh Pelayanan ATM Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Cabang Banjarmasin", *Skripsi*, 2012.

Putri Andriani, Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta), *Skripsi*, 2015.

Referensi Website :

<http://ieanalysis.blogspot.com/2010/05/industri-perbankan.html?m=1>

<http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-berhasil-mempertahankan-predikat-the-best-service-quality-2016>

<http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-raih-dua-penghargaan-di-banking-service-excellence-award-2011>

