

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qawi Othman, Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House)", *International Journal of Islamic Financial Service*, Vol. 3, No. 4, 2001.
- Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*, PT Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Adistiya Prayoga, <http://adistiaprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-Islam-penjabaran-prinsip-carter/.html>. Diakses tanggal 20 Juni 2015
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.
- Afandi M. Yazid, *Fiqh Muamalah Dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Logung Pustaka, Yogyakarta, 2009.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez, "Impact of service, quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty. *ABAC* Vol. 29, No. 1, (January-April), pp.24-38, 2003.
- Alida Palilati, "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, Maret 2007.
- Al-Qur'an, Yayasan Penyelenggara Penerjemah dan Penafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Kementerian Agama RI, Jakarta, 2012.
- Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah; Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, Erlangga, Jakarta, 2010.
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi*. Depdiknas, 2003.
- Bank Indonesia, "Statistik Perbankan Syariah Juni 2015", diambil melalui www.bi.go.id, diunduh tanggal 05 Oktober 2015, jam 10.00 WIB.
- Basu Swastha dan Hani Handoko, *Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani, *Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global*, Buku 2, Edisi 16, Salemba Empat, Jakarta, 2005.
- Deby Meigy Arzena, "Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang", *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*, Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang, 2012.

- Didin Hafidudin dan Hendi Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2003.
- Djuwaini Dimyauddin, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Evi Asmayadi, The Impact of Service Quality and Product Quality towards Customer Loyalty through Emotional and Functional Values in Traditional Markets in Pontianak, Indonesia, *European Journal of Business and Management* www.iisti.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.5, 2015, Faculty of Economics and Business, Airlangga Universit, Surabaya, Indonesia.
- Faizan Mohsan, et. al, Hailey College of Commerce, University of the Punjab, Pakistan, "Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan", *International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 16; September 2011, hlm 263.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
- , *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publsing, Yogyakarta, 2011.
- , *Strategi Pemasaran*, Andi Ofset, Yogyakarta, 2000.
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*, Cetakan Kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2009.
- Firdaus, *Sistem Keuangan dan Investasi Syariah*, Renaisan, Jakarta, 2005.
- Griffin Jill, *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*, Erlanga, Jakarta, 2002.
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI Di Kabupaten Tabanan", *Tesis, Program Pascasarjana*, Universitas Udayana Denpasar, 2014.
- Hermawan Kartajaya, *Boosting Loyalty Marketing Performance*, Markplus Inc, Jakarta & Mizan Pustaka, Bandung, 2009.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2001.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2004.
- Kuncoro Mudrajad dan Suhardjono, *Manajemen Perbankan; Teori dan Aplikasi*, BPFE-Yogyakarta, 2002.
- M. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia, Inonesia, Bogor, 2010.
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2001.
- Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Mitra Ilmu Press, Kudus, 2008.

- Moch Nasuka, "Etika Pemasaran Berbasis Islam : Analisis terhadap Bauran Pemasaran (*Marketig Mix*)," *Jurnal Etika Pemasaran*, Vol. 17, 2011.
- Muhammad, *Kebijakan Fiskal dan Moneter dalam Ekonomi Islam*, Salemba Empat, Jakarta, 2002.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta, UPP AMPP YKPN, 1987.
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor selatan, 2005.
- Philip Kotler and Kevein Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid I*, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, PT Indeks, Jakarta, 2007.
- , *Marketing Management: Analisis, Planning, Implementation and control*, 9th ed.. Engelwoods kliffs, Hall Inc, New Jersey, 1997.
- Prasetyo Adi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Kaffah Yogyakarta*, Penelitian STAIN Surakarta Ekonomi Islam, 2008.
- Purwati, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Matic Beat (Studi Kasus Pada PT. Nusantara Solar Sakti)," *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Vol.2, No.3, 2012.
- Peraturan Bank Indonesia, "*Tentang Akad Penghimpunan Dan Penyaluran Dana Bagi Bank Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah*", Pasal 3 No. 7/46/PBI/2005.
- Rachmad Hidayat, "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, Universitas Trunojoyo Madura.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- , *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta, 2008.
- Saeed Akbar, et. al, "*An Investigation of User Perceptions of Islamic Banking Practices in the United Kingdom*", *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 5 Iss: 4, Th 2012.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997.
- Singgih Santoso, *Uji Validitas dan Reabilitas Data*, Alfabeta, Jakarta, 2000.
- Siti Fauzi'ah, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi", *Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2014.
- Sorayanti Utami, "The Influence Of Customers' Trust On Customer Loyalty", *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. III, Issue 7*, July 2015, Dept. of Management, Faculty of

- Economics, University of Syiah Kuala, Darussalam, Banda Aceh, Indonesia.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2009.
- , *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2000.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 1999.
- Susiani, “Pengaruh Media Iklan dan Kualitas”, diambil melalui Website <http://susianiumsui.blogspot.com/2008/06> tanggal 20 Oktober 2015.
- Tandjung, Jenu Widjaja, *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Bayumedia Publishing, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Malang, 2004.
- Teguh Meiyanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta)”, *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2012.
- Teuku Aliansyah, dkk, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 1, No. 1, November 2012.
- Tinik Sugiati dkk, “The Role of Customer Value on Satisfaction and Loyalty (Study on Hypermart’s Customers)”, *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org Volume 2 Issue 6 June. 2013 PP.65-70*, (Management Department., Brawijaya University, Malang, East Java, Indonesia).
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani, Jakarta, 2002.
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Reflika Aditama, Bandung, 2015.
- Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Brooks, Cetakan Pertama, Yogyakarta, 2003.
- Utomo, Priyanto Doyo, “*Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*”, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2006.
- Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta, 2002.