DAFTAR PUSTAKA

Adiwarman Karim. dan A. Z. Affif. 2005. "Islamic Banking Consumer Behaviour in Indonesia:A Qualitative Approach"

Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP

Bagyo Mujiharjo. 2006. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bank BRI Demak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.* Vol V, No. 2 h.193-201

Bank Indonesia, 2009, Laporan Perbankan Syariah tahun 2009, Jakarta

Cravens, D. W. 1996. *Pemasaran Strategis*. Ed 4. Jakarta: Penerbit Erlangga

Danmia Andina. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Diana Nurhayati. 2002. "Analisi Pengaruh Mutu Pelayanan dan Atribut Produk terhadap Kepuasan Konsumen dalam Mempertahankan Komitmen Konsumen pada Klinik Estetika Semarang". Tesis, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.

Didik Isnadi. 2005. "Analisi Pengaruh Relationship Marketing terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.

Edo Sasono. 2006. "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 h.305-320

Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing

Fandy Tjiptono. dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Ed 1. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Fandy Tjiptono. Gregorius Chandra dan Padi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Penerbit ANDI

Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

F. X. Ario Bagus Senoaji. 2008. "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

Ibnu Widiyanto. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP

Iqbal, Zamir. 1997. "Islamic Financial System". Finance & Development.

J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta

J. Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Ed 6. Jakarta: Penerbit Erlangga

Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisi, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.* 9e. Surabaya: Perdana Printing Arts

Kotler, P. dan G. Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran.* Ed 9. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok GRAMEDIA

Maryati, M. C. 2001. *Statistik Ekonomi dan Bisnis.* Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN

Rifki Ismal. 2008. "Depositors Behavior and Economic Condition Leading to Liquidiy Risk Problem in Islamic Banking Industry (Indonesian Case : 2001-2007)"

Rahman El Junusi. 2009. "Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang)". *The 9th Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)*

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

www.bni.co.id

www.infoanda.com

www.kompas.co.id

www.republika.co.id

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP