

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Syafiq.(2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Dalam Pandangan Islam'. *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*.5(1), 9-113
- Antonio, M. S. (2009). *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik*. Gema Insani.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arzena, D. M. (2012). Pengaruh Kepuasan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT.Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro padang. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- D. Monila Consuegra. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Managemen*.
- D.N, G., & Porter D.C. (2012). *Basic Econometrices* (5th ed.). Salemba Empat.
- Dewi, G. A. P. R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(1), 257–275.
- Fandy, T. (2006). *Manajemen Jasa* (Edisi Kedu). Andi Offset.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen : Sikap dan Pemasaran*. Deepublish.
- Fitria Solahika Salma, R. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Prespektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 2(4), 247-252.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (In Edisi). Universitas Dipnegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. In (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 11(1), 59–72.

- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Ismail, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 10(2), 179–196.
- Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank* (Kencana (ed.); Edisi Revi).
- Korn, H. A. (2013). Studi Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XII, 261–282.
- Kotler, P, & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Erlangga (ed.); Edisi Keti).
- Kotler, P, & Keller, K. . (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Erlangga (ed.); 13th ed.).
- Kotler, Philip, & Keller., K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Terjemahan Benyamin Molan* (12th ed). Indeks.
- Kurnia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah , Nilai Bagi Nasabah , dan Reputasi Perusahaan Pada Bank BUMN. *UG Jurnal*, 10(12).
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik* (Edisi Pert). Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Salemba Empat*.
- Malhotra, N. K. (2009). *Riset Pemasaran* (Edisi 4, J). PT Indeks.
- Muaziz, I., Hamdani, I., & Kosim, A. M. (2017). Analisis Faktor-Fakor Yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Nasabah Di Bprs Amanah Ummah. *Al-Infq: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 107–126.
- Muflih, M.2006.*Perilaku Konsumen dalam Prespektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Munrokhim Misanan. 2011. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Partino, & Idrus. (2010). *Statistik Inferensial*. Insania Press.
- Purwati, Heri, S., & Rohmawati. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Matic Beat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2.
- Puung, F. K., Fudholi, A., & Dharmmesta, B. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas

Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa*, 4(2), 105–110.

- Sanusi, A. (2014). *Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*. Salemba Empat.
- Sari, Y. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(2), 1.
- Sarjono, H., & Winda, J. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat.
- Shanka, M. S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1), 1–9.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana.
- Sofan, M. (2016). Pengaruh Nilai Nasabah , Kualitas Produk , Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 254–268.
- Subagyo, A. (2010). *Marketing In Business, Studi Kasus UMK & LKM*. Wacana Media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Berasuransi (Studi Kasus Pada PT.Prudential Life Assurance Tanjungpinang). *Jurnal Coopetition*, VII(1), 59–67.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku*. CAPS.
- Supranto. (2007). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Memenangkan Persaingan Bisnis*. Mitra Media.
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan

Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).

Syula, M.Syagir.(2014).Syariah Marketing.Jakarta: Mizan Publishing

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (C. A. Offset (ed.)).

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (CV. Andi Offset (ed.)).

Widjoyo, S., Hatane, P., & Brahmana, R. K. M. R. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.

Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426.

Yusnita, M. (2010). *Perilaku Konsumen dan Produsen*. Alprin.

Zainal & Hadad,D.(2014).*Islamic Bussiess Management : Praktik Manajemen Bisnis yang Sesuai Syariat Islam*.Yogyakarta: BPFE

Zuhri, A., & Haryanto, R. (2016). Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS BHAKTI SUMEKAR SUMENEP. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1)