

DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Agama RI. 2014. *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Mikraj.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2005. *Prospek Bank Syari'ah di Indonesia*. Bandung: PPHIM (Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat) Kantor Perwakilan Jawa Barat.
- Hadi, Rizali. 2015. *Pembelajaran Nilai Kejujuran dalam Berbisnis (Suatu Pengalaman Empiris)*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing, Management, Thirteenth Edition 1*. (Terj, Bob Sabran). Jakarta: Erlangga.
- _____, 2009. *Marketing, Management, Thirteenth Edition 2*. (Terj, Bob Sabran). Jakarta: Erlangga.
- Muhammad. 2004. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- _____, 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nasution, Mustafa Edwin dan Hardius Usman. 2006. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Riadi, Edi. 2016. *Statistik Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: CV. Andi Offest.
- Sugiyono. 2013. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2015. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarwan, Ujang dkk. 2013. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press (Kampus IPB Taman Kencana Bogor).
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Supranto, J. 2016. *Statistik Teori & Aplikasi Edisi 8 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Hasan Alwi, Sri Sukei Adiwimarta, dkk. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- A Christoper Sitanggang. 2017. "Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen di Hotel Grand Praba Bandar Lampung". *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Adi Krismanto. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura". *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Alida, Palilati. 2007. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan". Kendar: *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra. Vol 9. No. 1. Hlm. 73-81.
- Anindhyta, Budiarti. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Surabaya". *Jurnal Ekuitas*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Vol. 15. No. 2. Hlm. 210-231.
- Dwi, Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". Jakarta: *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. PT Human Resource Development Intitute. Vol. 17. No. 2. Hlm. 114-126.
- Haslinda dan Jamaluddin. 2016. "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo". Makassar: *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*. UIN Makassar. Vol. 11. No. 1. Hlm. 1-21.

- Harniza, Harun. 2011. "Pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Cabang Jambi". *Jurnal Manajemen Pemasaran Moderen*. Jurusan Manajemen, Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Kampus Unja Mendalo Darat. Vol. 3 No. 1. Hlm. 59-75.
- Hidayat, Rachmad. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". Madura: *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura. Vol.11. No. 1. Hlm. 59-72.
- I Gede Yogi, Pramana. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali". *E-Jurnal Manajemen Unud*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia. Vol. 5. No. 1. Hlm. 706-733.
- Kurniawan, Iskawanto dan Muchsin S Shihab. 2015. "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol. 13. No. 2. Hlm. 199-216.
- Ruth, Andita Hayu Tejaningtyas. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT.AIA Financial cabang Surakarta)". *Riset Manajemen UNS Surakarta*. Vol. 6. No. 1. Hlm. 108-133.
- Putra, Rizki Pratama dan Sri Herianingrum. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya". Surabaya: *JESTT*. Departemen Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. Vol. 1. No. 9. Hlm. 622-635.
- Woro Mardikawati dan Naili Farida. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta Cilacap)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Jurusan Administrasi FISIP Universitas Diponegoro. Vol. 2. No. 1. hlm. 64-75.
- Yessy Artanti dan Lestari Ningsih. 2011. "Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, TBK dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Perantara". *Riset*. Universitas Negeri Surabaya Jurusan Manajemen. Hlm. 71-85
- Yudiana, Fetria Eka dan Joko Setyono. 2016. "Analisis Corporate Sosial Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah". IAIN Salatiga: *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. Vol. 10. No. 1. Hlm. 93-114.