

DAFTAR PUSTAKA

Abedniya, Abed.,Zaeim, M. N. & Hakimi, Bardia Yousef. 2011. Investigating the Relationship between Customers' Perceived Service Quality and Satisfaction: Islamic Bank in Malaysia. *European Journal of Social Sciences* – Volume 21, Number 4.

Arikunto, Suharsimi, 2007, *Prosedur Penelitian*, Bina Aksara, Jakarta

Artantie, Nadira, 2015, Pengaruh komunikasi, kepercayaan, komitmen dan penyelesaian masalah terhadap loyalitas nasabah. *Journal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1 No.3 Hal. 211 – 219

Bontis, Nick., and Lorne D. Booker. 2007. The mediating effect of organizational reputation on customer loyalty and service recommendation in banking industry. *Management Decion*. Vol. 45 No. 9 p. 1426-1445

Dai, Aziz H, dkk, 2015, Pengaruh tingkat bagi hasil terhadap simpanan mudharabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, *Tbk, Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Hal. 87 – 90

Ellena, Frieda. 2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pematang). *Jurnal Manajemen* Vol. 1 No. 1

Ferdinand, Augusty. 2009, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang, BP.UNDIP

Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbeid UNDIP

Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlanga

Hassany, Egha Ezar Junaeka Putra, 2013, Pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah, *Ekonomi Bisnis*, Vol. 1 No. 2

Hastuti, Nur Widi, 2013, Pengaruh bagi hasil, iklan, pelayanan, Akad, kepercayaan dan citra terhadap kepuasan nasabah menabung mudharabah. *Jurnal Keuangan Islam*, Vol. 1 No. 2

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2012, *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*, Edisi Pertama, BPFE – UGM, Yogyakarta

Irawan, Hendi Juwandi, 2008, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, , Erlangga, Jakarta

Junaedi, Achmad Tavip, 2012, Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah, *Jurnal Manajemen EKOBIS*. Vol. 1 No. 3

Junusi Rahman, 2009, Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa, Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol XI

Kotler, Phillip, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Phenhalindo, Jakarta

Krismanto, Adi. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah *Jurnal Manajemen Bisnis* vol. 1 No. 1

Lailia Q., Nimas, Sri Surjoko dan Saryadi. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center". *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Hal. 1 – 8. Universitas Diponegoro. Semarang

Mahyuni dan M.Riza Firdaus, 2014, Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, *Journal Wawasan Manajemen*, Vol. 2 No. 2

Mayasari F, EP Kurniawati, dan PI Nugroho. 2011. Anteseden dan Konsekuensi Sikap Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Survey pada pengguna KlikBCA). Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2011 (Semantik 2011) ISBN 979-26-0255

Maylina, Wenny, 2009, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. *Jurnal Ventura Volume 6*, Surabaya

Maryani, Iis. 2005. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang). Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang: tidak dipublikasikan

Mas'ud, Fuad, 2004, *Survai Diagnosis Organisasional :Konsep & Aplikasi*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang

Muhammad, 2011, *Bank Syariah : Teori, Kebijakan dan Studi Empris di Indonesia*, Erlangga

Muchlis, Mustakim. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank (Bank Syariah Vs Bank Konvensional). *Jurnal Assets*. Vol. 3, No 1.

Nha Nguyen, André Leclerc, Gaston LeBlanc, *Journal of Service Science and Management*, 2013, 6, 96-109

Nifita, Ade Titi, 2010, *Pengaruh citra BCA terhadap loyalitas nasabah tabungan BCA Cabang Jambi*. ISSN : 2085-0972, Vol. 2 No. 2

Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad, 2011, Pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah dan kepuasan nasabah terhadap Nasabah bank Muamalat di Surabaya, *Journal of Business and Banking*, Volume 1 No 1 hal. 51 – 60

Perdana, Kharisma Mahkota dan Agus Prayitno, 2014, Pengaruh kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes, *Journal of Business and Banking*, Volume 1 No. 1 hal.74 - 81

Safitri, Yunita Arum, 2011, Kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan konflik dan perannya terhadap kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya, *Journal of Business and Banking*, Vol. 1 No.2 hal. 117-130.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketujuh, Alfa Beta, Jakarta

Syafi'I, Muhammad Antonio. 2011. *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*. Cetakan XVII. Jakarta: Gema Insani

Tjiptono, Fandy, 2012, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2009. *Manajemen Jasa*. Edisi Keenam. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2007, *Service Quality & Statisfaction*, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta

Umar, Husien, 2012, *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wahyuni, Endang Tri, 2015, Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1 No. 3

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Nasional