

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Purwo Atmojo, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)*, Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Antonio, Moh. Syafi'i. 2001. *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*. Gema Insani. Press. Jakarta.
- Basuki Sri Rahayu. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah*. Edisi Febuari 2014 Vol 1. No. 2. STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta.
- Bedi, M. 2010. *An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a 98 Comparison of Public and Private*, Journal of Services Research, Vol. 10 No. 1, pp. 157-172.
- Buchari Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alvabeta: Bandung.
- Burhanuddin, S. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Butz, H. & Goodstein, 1996, *Measuring Customer Value: Gaining the Strategic Advantage*, New York; McGraw Hill.
- Darmadi Durianto, dkk. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- David W. Cravens; Alih bahasa, Lina Salim. 1996. *Pemasaran Strategis Edisi Keempat* : Jakarta: Erlangga
- Dinda Monika Mediana Bahri. 2010. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Djarwanto, PS, 2002, *Statistik Induktif*. Edisi Empat. Badan Percetakan Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi. Yogyakarta.

- Fandy Tjiptono. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Fasochah, 2013, *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi*, Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi-ISSN 0853-8778 No. 34/Th.XX/April 2013.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. UNDIP. Semarang.
- Handi Irawan. 2006, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hawkins, et. al.,. 2007. *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, 10th. Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc. Haynes.
- Heri Sudarsono, 2003, *Bank Lembaga Keuangan Syariah : Deskripsi dan Ilustrasi*. Ekonesia, Yogyakarta.
- Husein Umar, 2007, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ismail, Riswandhi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Organisasi dan Manajemen. Vol. 10. No. 2. September 2014. p. 179-196
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, 2008, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasali, R. 2003. *Manajemen Public Relations*. Grafiti, Jakarta.
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip, 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Luh Ayu Mulyaningsih, 2016, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vo. 5, No.1, 2016: 1-30. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali.
- M.N. Nasution, 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Meriani Setiawan. 2007. *Efektivitas Iklan "IM3 Raja Voucher" dan Penggunaan Endorser Terhadap Citra Perusahaan Pada Masyarakat Surabaya*.
- Narver,J and Slater,S., 1994, Does Competitive Environment Moderate the Market Orientation – Performance Relationship, Journal of Marketing, vol 58.
- Nurul Qomariah. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Volume 10. Nomor 1. Maret 2012. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
- Philip Kotler, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT. Indeks. New Jersey.
- Rachmad Hidayat, 2009, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 11 No. 1, Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunjoyo Madura.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2. Salemba Empat, Jakarta.

- Saifuddin Azwar, 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi, LP3ES. Jakarta.
- Song, Michal and Parry, Mark E. 1997. A Croos National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and The US. *Journal of Marketing*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Sweeney, J.C. dan Soutar, G, N. 2001. *Consumer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale*. *Journal of Retailing*. 77: 203-220.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonesia. Yogyakarta.