

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, 2004, *Bank Islam Analisis Fiqg dan Keuangan edisi II*, (Jakarta PT.Raja Grafindo Persada), Hal.194.
- Alma, Buchari, Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, bandung, 2003
- Aprih Santoso dan Sri Widowati, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, No. 2, FE-USM
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma dkk. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI di Kabupaten Tabanan”. *E-JournalEkonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5. ISSN: 2337-3067. 257-275
- Feigenbaum A.V., 1991, ‘Total Quality Control’, McGraw-Hill, New York.
- Feigenbaum, (2010). *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, BP UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariet dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Hadi, Sutrisno. 2000. Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Hastuti, Tuti. 2013. “Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah”. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Volume 2, Nomor 1
- Hidayat, Rachmat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah TerhadapKepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, VOL.11, NO. 1, MARET 2009: 59-72
- Iftiani, Lutfi dkk.2015. “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Sistem Bagi Hasil dan Prosedur Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Hikmah Ungaran Cabang Babadan”. Telaah Mahasiswa dan Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang. Vol 1, No 1

- Ika, Dewi Nur. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Saham dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ilmiah*
- Irawan, (2003). Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan, Program Pasca Sarjana UNHAS
- Jayanthi, Faisha Reztry. 2014. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Ilmiah*.
- Kotler dan Amstrong , 2003. Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid 2. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philips. 2004. Manajemen Pemasaran Jilid 2. Terjemahan Drs. Benyamin Molan. PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid2, PT Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba.
- Ming, S.L., Huey, D.H., and Ming, F.Y. 2010. The Study of The Relationship Among Experiential Marketing, Services Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty, *International Journal of Organizational Innovation*, pp. 352-378.
- Mital, Vikas, William T. Ross and Patrick M Baldasare, 1998, "The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions", *Journal of Marketing*, Vol. 62. p.33-47
- Mowen, Jhon, dkk. 2002. Perilaku Konsumen. Edisi Kelima. Jilid 2. Jakarta : Erlangga

- Muchtasib, Bakhrul. 2007. *Sekuritas Syariah*. Forum: ekonomisyariah.us/file/publication/ SEKURITAS%20SYARIAH.doc. Diakses pada tanggal 10 November 2014.
- Muhammad, 2001, Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah. (Yogyakarta, UII Press)
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mulyono, Bayu Hadyanto dkk. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol 4 No 2: 91-100
- Naeem, H., and Saif, I. 2009. Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector, *The International Business and Economics Research Journal*, Vol. 8, No. 12, pp. 99-104.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Fall 1985. A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, h. 41-50.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Spring 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 49, h. 33-46.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Spring 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, h. 12-40.
- Pasolong Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik: Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sanka, M.S. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, No. 1 , pp. 001-009.
- Sari, Putri Kartika. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga* . 1-59
- Simamora, Henry, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan 3, STIE YKPN, Yogyakarta
- Sugiarto, 2002, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 1997. *Administratif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta
- Sukandarrumidi. 2012. *Dasar-dasar Penulisan Proposal Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Syafi’I Antonio, 2001, *Bank Syariah Teori dan Praktek* (Jakarta, Gema Insani.) hal.90
- Tjiptono dan chandra. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI. Edisi II h.19
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tse, K.D. and Wilton, P.C. (1998), “Models of Customer Satisfaction Formation: An Extension,” *Journal of Marketing Research* , Vol. 22, May, 204- 211.
- Umar, Husein. 1999. *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wulandari, Monica Dian. 2014. “*Analisis Pengaruh Bank Servqual, Produk dan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Solo*”. Vol.12 No.3

Zagoto, Riana dan Retno Budi Lestari. 2001. *“Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syariah Cabang Kota Palembang*. Telaah Mahasiswa Manajemen STIE MDP : 1-10

Zulfah, Lailatul. 2008. *“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada PT BNI SYARIAH Tbk Cabang Jakarta Timur”*. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

http://akhprantnotto.blogspot.com/2013/06/sejarah-dan-perkembangan-perbankan_7111.html

<http://campuzherman.blogspot.com/2013/10/sejarah-perbankan-syariah-di-indonesia.html>

<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=98321&val=5094&title=PENGERTIAN,%20PERANAN%20DAN%20PERKEMBANGAN%20BANK%20SYARIAH%20DI%20INDONESIA>

<http://erikarikayuniarti.blogspot.com/2012/10/perusahaan-dan-lingkungan-perusahaan.html>

<https://itha911.wordpress.com/kumpulan-makalah-2/fiqih-muamalah-bank-syariah-dan-produk-bank-syariah/>

<http://setyawanivan.blogspot.com/2013/02/pengertian-bank-syariah-dan-fungsi-bank.html>

<http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/syariah/Documents/SPS%20Januari%202015.pdf>

<http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/tabungan>