

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ambarwati, Yulian Belinda. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Central Asia Cabang Undaan Surabaya*. **Jurnal Akuntansi Akrua**. Vol 6, No 1. Hal: 83-103 | ISSN: 2502-6380.
- Anggabrata, Wisnu dan Rahanata, Bayu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar*. **E-Jurnal Manajemen Unud**. Vol 4, No 5. Hal: 1196-1205 | ISSN: 2302-8912.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Azman, Heru Aulia & Noprilisa, Nesie & Muharmi, Habibah. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang*. **Jurnal Menara Ilmu**. Vol. X Jilid 2, No 73. Hal: 43-53 | ISSN: 1693-2617.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Desembrianita, Eva. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Makro, Sidoarjo*. **Management and Accounting Research Jurnal Global**. Vol 01, No 01. Hal: 30-38 | ISSN: 2540-959X.
- Ghozali, Imam. 2016. *Metode Penelitian Multivariate dengan Progam IBM SPSS 2.1*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hammoud, Nashwa dan Bittar Mona. 2016. *Measuring The Quality Of Islamic Bank Service and Impact On Customers Satisfaction, A Survey Study On The Islamic Bank Customers In Lattakia Syria*". **International Journal of Business, Economics and Management**, Vol 3, No 1. Hal: 1-17 | ISSN: 2312-0916. Tishreen University, Syria. Pak Publishing Group.

Haryeni, Mulyati, Yofina dan Laoli, Eka Febrianz. 2017. *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan kepuasan Nasabah dan pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman*. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas**. Vol. 19, No 2. Hal: 189-201 | ISSN: 2527-3469

Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Cetakan Kedua. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Khan, Mubbsher Munawar and Fasih, Mariam. 2014. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector*. **Pakistan Journal of Commerce and Social Science**. Vol 8, No 2. Hal: 331- 354 | ISSN: 2309-8619. University of the Punjab, Lahore, Pakistan. *Pak J Commer Soc Sci*.

Koestanto, Tri Hari dan Yuniarti, Tri. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. **Jurnal Ilmu & Riset Manajemen**. Vol 3, No 10. Hal: 1-18 | ISSN: 2461-0593.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

_____ and Keller, Kevin Line. 2012. Edisi Bahasa Indonesia. *Manajemen Pemasaran* ,Jilid 1, Edisi 12, PT Indeks.

Lumempow, Natalia Ribka, Mandey, Silvy dan Rotinsulu ,Jopie Jorie. 2015. *Analisis Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado*. **Jurnal EMBA**. Vol 3, No 3. Hal: 1275-1286 | ISSN : 2303-11.

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock, Christopher. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan. Jakarta: PT. Indeks

- Mustofa, Ulul Azmi dan Siyamto, Yudi. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta*. **Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol 1, No 2. Hal: 95-105 | ISSN : 2477-6157.**
- Patarianto, Pierre. 2015. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sidoarjo Gedangan*. **Jurnal Maksipreneur, Vol 4, No 2. Hal: 28-37 | ISSN: 2089-550X.**
- Pitaloka, Narantia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Singa Sanga Kutai Kartanegara*. **eJournal Administrasi Bisnis, Vol 5, No 3. Hal: 781-792 | ISSN: 2355-5408.**
- Prawitasari, Nita Dwi. 2016. *Pengaruh Produk ATM Suka-Suka Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Madiun*. **Jurnal FIPA, Vol 4, No 1. Hal: 1-13 | ISSN: 2337-9723.**
- Putri, Yulia dan Utomo, Hardi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa*. **Jurnal Ilmiah Among Makarti, Vol 10, No 19. Hal: 70-90 | ISSN: 1979-7400.**
- Quyet, Tran Van, Vinh, Nguyen Quang and Chang Taikoo. 2015. *Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry*. **International Journal of u- and e- Service, Science and Technology Vol 8, No 8. Hal: 199-206 | ISSN: 2005-4246. Thai Nguyen University of Economic and Business Administration. IJUNESST.**
- Rahayu, Betty. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Pamenang Cabang Jombang*. **Jurnal Trisula LP2M Undar. Vol 1, No 5. Hal: 464-476 | ISSN : 2442-3238.**
- Republik Indonesia , Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*.
- Republik Indonesia , Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.
- Rosita, Rahmi. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Bekasi*. **Jurnal Lentera Bisnis. Vol 4, No 2. Hal: 67-94 | ISSN: 2252-9993.**

Sani, Amelia. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Nagari Cabang Padang Panjang*. **Jurnal Manajemen**. Vol 2, No 1. Hal: 1-16 | ISSN: 2528-3936.

Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: PT Indeks.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.

_____. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Umboh, Valdo J dan Mandey Sylvia L. 2014. *Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Teling*. **Jurnal EMBA**. Vol 2, No 3. Hal: 654-663 | ISSN : 2303-1174.

Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. **Jurnal Kajian Ekonomi Islam**. Vol 2, No 1. Hal: 1-16 | ISSN: 2528-5645.

Wijaya, Hendri, Beik, Irfan Syauqi, dan Sartono, Bagus. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta*. **Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen**. Vol. 3, No. 3. Hal: 417-426 | ISSN: 2528-5149.

Wijayanto, Kusuma. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. **Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya**. Vol. 17, No. 1. Hal: 38-45 | ISSN: 1411-3422.

Yuliana, Eka dan Miftahudin, Muchammad Agung. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Koperasi Karyawan Sejahtera Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. **Jurnal Media Ekonomi**. Vol 15, No 1. Hal 49-56 | ISSN: 1171-2973.

Zakiy, Muhammad, Azzahroh, Evrita Putri. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam**. Vol. 3, No. 1. Hal: 26-38 | ISSN: 2527-3027.

Website :

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (Akses pada 21 November 2017, 20:23 WIB)

<http://www.junaidichaniago.wordpress.com> (Akses pada 28 Maret 2018, 19.05 WIB)

