

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Kementrian Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemahan*, Bandung: Nur Publishing, 2009.

BUKU

Arifin, Zainul. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet.

Assauri, Sofjan. 2013. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Pers.

As'ad, Syarif dan Satria Utama. 2018. "MODUL Komputer Statistik". Modul tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.

Dinas Pendidikan Nasional (perh.). 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN. Balai Pustaka.

Djumhana, Muhammad. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Kotler, Philip, dan A. B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Shofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*. Jakarta: PT. Indeks.

Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy (et. al.). 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.

Widjaja, Bernard T. 2009. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Yusmad, Muamar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

JURNAL

Akmalia, Ikfi, *Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2. No. 1 (April 2012).

- Budiarti, Anindhyta, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Vol. 15 No. 2 (Juni 2011).
- Cahyani, Putri Dwi, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Indonesia*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Vol. 6. No. 2 (Oktober 2016).
- Damayanti, Dhita Dhora, *Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Lamongan*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan, Vol. 2 No. 3 (Oktober 2017).
- Febriana, Nina Indah, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Vol. 03. No. 01, (Oktober 2016).
- Fitri, Lucky Enggrani, *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Dan Komitmen Hubungan Terhadap Ekuitas Merek Dan Citra Bank Syariah XYZ Di Kota Jambi*, Jurnal Staff Pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, 2010
- Hastuti, Tuti dan Muhammad Nasri, *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi SERVQUAL Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang*, Jurnal Manajemen dan Akuntansi Universitas Widyagama Malang, Vol. 3. No. 3 (Desember 2014)
- Kuswanto, Adi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi Bisnis Sekretariat Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Gunadarma, Vol. 14 No. 2 (Agustus 2009)
- Purnamawati, Erlina, *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*, Jurnal Teknik Industri FTI-UPN Veteran Jatim, 2012
- Rohman, Anshoriyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 2 No. 1 (Maret 2017).
- Sari, Yunita Kurnia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 17 No. 2, 2017.
- Wahab, Wirdayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol. 2 No. 1 (Januari-Juni 2017).
- Wijaya, Hendri, Irfan Syauqi Beik dan Bagus Sartono, *Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta*, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 3 (September 2017)
- Zebua, Ade Jermawinsyah., Mulyadi Raf dan Syahmardi Yacob, *Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. BTPN Tbk Cabang Jambi)*, Jurnal Jurusan Ekonomi Fakultas Manajemen Universitas Jambi, Vol. 02. No. 01 (Januari-Juli 2010).

SKRIPSI

- Azizah, Nurul, *Investasi Berbasis Emas Pada Produk BSM Cicil Emas Di Bank Syariah (BSM) Kantor Cabang Ungaran*, Tugas Akhir IAIN Salatiga, 2016.
- Chatrin, Surya Wijyaningratri, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun*, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, 2014
- Fitriani, Irma, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Anggota BMT (Studi Pada Anggota Penabung di BMT Binal Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta)*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Islamiati, Sri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A. Rivai Palembang*, Tugas Akhir UIN Raden Fatah Palembang, 2016.
- Kamila, Intan, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Kurniasih, Anisa, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS (Studi Kasus Pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera)*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2014.
- Madona, Fitri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*, Tugas Akhir UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- Nawafila, Zulia, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Internet Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta)*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015.
- Rizqi, Moh. Dwi Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan)*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016.
- Saraswati, Swasti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016.
- Sriningsih, Estika, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Menggunakan Metode Servqual pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017.
- Sylvani, Muntiyas, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016

WEBSITE

<http://www.bi.go.id>. Diakses tanggal 15 Februari 2018

<http://www.cncbindonesia.com>. Diakses tanggal 26 Maret 2018

<http://www.syariahmandiri.co.id>. Diakses tanggal 23 April 2018

<http://m.cnnindonesia.com>. Diakses tanggal 25 April 2018

<http://bsmemas.bsm.co.id>. Diakses tanggal 1 Mei 2018

<http://www.bps.go.id> Diakses tanggal 10 Juli 2018

<https://m.wartaekonomi.co.id> Diakses tanggal 10 Juli 2018