

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Buchory, Herry Achmad dan Djaslim Saladin. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung : Linda Karya.
- EPI FAI UMY. (2016). *MODUL Komputer Statistik*. Yogyakarta
- . (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Edisi Kedua. Yogyakarta
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty Menumbuh dan Mempertahankan Kesetiaan Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBT SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang-Undip.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Essex:Person Education Inc.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan : Teori Aplikasi*. Jakarta : Mandar Maju.
- Nur, Rianto M. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Priyatno, Duwi. (2010). *“Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pedadaran”*. Yogyakarta: Gava Media.
- Profile BMT BIF Yogyakarta (2017).
- RAT BMT BIF Yogyakarta (2017).

Soemitra, M.A, Andri. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta:Kencana.

Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.

Suryadi, Didih. (2011). *Promosi Efektif Menggugah Minat Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta Selatan : PT Suka Buku.

Artikel

Dewi, Gusti Ayu Putu., Ni Nyoman K. Yasa, Putu Gde Sukaatmadja. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR HOKI di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Hal 257-275.

Effendy, Faries Hizrian. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen studi kasus pada Dealer Motor Honda di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6. No. 2. Hal. 1-20.

Haryeni., Yofina Mulyati., Eka Febrianz Laoli. (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 & Bisnis Dharma Andalas*. Vol. 19. No 2:189-201.

Musanto, Trisno. (2004). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Hal 1-16.

Naibaho, Adista Wikana dan Endang Sutrisna. (2014) Pengaruh Promosi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Naeem, H., dan syarif, I. (2009). Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from the Paskitani Banking Sector, *The International Business and Economics Research Journal*, Vol. 8, No. 12:99-104.

- Putu, Nih Luh., I Putu N. Suyatna., Ni W. Sitiari. (2016). Peran Kualitas Layanan dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol. 3, No. 2:85-95
- 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. 1:001-009.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah studi kasus pada PD. BPR BANK Pasar Kendal. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 14, No. 2. Hal. 2015-227.
- Sukmawati, Kartika. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif. Universitas Gunadarma.
- Umar, Husein. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*. Vol. 01. No. 02. Hal.127-138
- Wahab, Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* Vol.2, No. 1:51-66.
- Yoestini, (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen* Vol. 1, No. 1:1-9.
- Yanuar, Masnia Mahardi, Nurul Qomariah, dan Budi Santoso. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol. 3, No. 1:61-80.

Website

Koran Sindo.com