

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*. PT Grafindo Persada. Jakarta
- Cokorda Istri gung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiartha (2018) “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. E-Jurnal Manajemen Unud Vol.7,No.8.
- Conny Sondakh (2014) “Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado”. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3, No.1.
- Coper, Donal R. 2006. *Metode Penelitian Bisnis, jilid 1 dan 2*, terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Delianti, Oentoro. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo. Juli
- Putri Dwi Cahyani (2016) “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta”. Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2).
- Ersa Sembiring dan Aditya Wardhana (2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Kemang Cabang Bogor. e-Proceeding of Management : Vol.2, No.1.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPF.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelasan, Jilid I. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media.
- Kotler,P. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, Terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT.Prenhalindo.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lopiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank syariah*. APP AMD YKPN.

- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: CV Adiputra.
- Mahmud, M Hanafi. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: Unit Penerbit.
- Otman dan Owen (2001). "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: A Case Study in Kuwait Finance House. *International Journal Of Islamic Financial Service*" Vol. 3. No. 1, hlm 51-60.
- Prodi Muamalat. 2016. *Komputer Statistik*. Yogyakarta: Fakultas Agama Islam.
- Rahmat 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.
- Riswandhi, Ismail (2014) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Volume 10, No.2.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto,J. 2003. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen*. Yogyakarta: Jasa Candi
- Teukeu Edyansyah. (2014) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri".
- Wijayati, Titik. 2012. *Marketing Plan*. Jakarta: Elex Media Kopo Komputindo
- Bank Muamalat Indonesia. Diakses pada 25 Agustus 2019 pukul 16.45 pm.  
<https://www.bankmuamalat.co.id>