



## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1, Yogyakarta, Andi, 2000
- Aminudin, *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kota Batu*, fakultas ekonomi, universitas islam negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2010
- Arief, Mts, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*, Jakarta, Bayumedia Publishing, 2007
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek Edisi Revisi V*, Jakarta, Rineka Cipta, 2002
- Aulia Siwi Putri Andari “*Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy Di Semarang*”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDIP Semarang, 2011
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 2010
- Elok Fatkhiyah “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda AHASS 07819 HAMADA MOTOR Ngoro Kabupaten Mojokerto*”, Skripsi Ilmu Pendidikan Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim, 2009
- Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2009
- Freddy Rangkuti. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2006
- Harizaturrasyika “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SULSELBAR Cabang Utama Makassar*”, Skripsi Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanudin Makassar, 2012
- Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta, Kencana Prenada Media Grup, 2013
- Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2002
- Karsono, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi*”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2005



- Luthfiya Fathi Pusposari. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KPRI UNIBRAW Malang*, Skripsi Fakultas Tarbiyah UIIS Malang 2003
- M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta, Kencana Edisi Pertama, 2006
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta, Bumi Aksara, 2004
- Nur Asnawi dan Mashuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang, UIN Maliki PRESS, 2011
- Jusuf Soewadji, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta, Mitra Wacana Media, 2012
- Parasuraman, A. Et.all, "A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Jurnal of Marketing*, Vol. 49, 2001
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Jakarta, PT. Indeks, 2005
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*, Jakarta, Indeks Kelompok Gramedia, 2003
- Prasetyo Adi "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Yogyakarta", Skripsi Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta – SEM Institute Yogyakarta, 2008
- Sabar Purnomo, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Hubungannya Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Solo*, Thesis Magister Manajemen UNS, 2007
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2008
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2002
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta 2007
- Sumarwan Ujang, *Perilaku Pelanggan:Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Bogor Selatan*, PT.Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB.2004
- T\_T, *Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, (2010).
- Fandi Tjiptono dan Chandra Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, ANDI, 2005
- Tuhu Trahadi, JS, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan pada PT Bank Negara Indonesia*



(*PERSERO*) Tbk Kantor Cabang Wonogiri, Thesis Magister Manajemen  
UNS, 2006

Utami, Christina, dan Whidya, *Manajemen Ritel*, Jakarta, Salemba Empat 2006

Waseso Segoro, “*Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor Penambat, Dan Hubungan Relasional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telpon Selular Di Jawa Barat*”, Jurnal Telekomunikasi dan komputer, 2011

Dwi(2011),*Uji Heteroskedastisitas*, dalam <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-heteroskedastisitas.html> (3 Januari 2013)

Kerjasama Bank Indonesia dan Departemen Keuangan RI, “*Pembaharuan Lanskap Keuangan Mikro Indonesia 2002-2005*”, dalam [http://www.profi.or.id/ind/downloads/Thirdwindow\\_APPENDIX%203\\_Ind\\_.pdf#search=%22lembaga%20keuangan%20mikro%20di%20Indonesia%22](http://www.profi.or.id/ind/downloads/Thirdwindow_APPENDIX%203_Ind_.pdf#search=%22lembaga%20keuangan%20mikro%20di%20Indonesia%22) (12 September 2013)

“*Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam*”, dalam [http.wordpress.com](http://wordpress.com) (19-09-2013)

“*Perkembangan BMT di Indonesia*”, dalam [www.wordpress.com/.../penguatan-kelembagaan-baitul-mal-watanwil](http://www.wordpress.com/.../penguatan-kelembagaan-baitul-mal-watanwil) (12 September 2013)

Ridwan, “*Kualitas Pelayanan*”, dalam [ridwan202.wordpress.com](http://ridwan202.wordpress.com) (20 September 2013)