

DAFTAR PUSTAKA

- Aldursanie, Ridwan. “Kualitas Pelayanan dalam Islam”, dalam <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>, 19 Januari 2014.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Amir, Taufiq. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi Dan Rasakan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.
- Antonio, Muhammad Syafi’i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Gema Insani, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bukhari, Imam. *Al Jami’ Sohih Bukhari*. Kairo: Maktabah Salafiyah, t.th, 6496.
- Direktorat Perbankan Syariah. “Outlook Perbankan Syariah Indonesia 2012”, dalam <http://www.bi.go.id/id/publikasi/lain/lainnya/Pages/OutlookPerbankanSyariah2012.aspx>, 18 Januari 2014.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty :Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2002.

- Guiltnan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. *Marketing Management, 6th edition*. New York: McGraw-Hill Companies, 1997.
- Harahap, Sofyan, Syafri, Wirosu, & Muhammad Yusuf. *Akuntansi Perbankan Syariah Edisi 4*. Jakarta: LPFE Usakti, 2010.
- Istijanto. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Kotler & Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi ke 3 Jilid 1*, terj. Imam Nurmawan. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*, terj. Alexander Sindoro. Jakarta: PT Indeks, 2004.
- _____. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid Pertama Edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*, terj. Hendra Teguh. Jakarta: Prehallindo, 2000.
- Krismanto, Adi. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah”. Tesis-- Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran : pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*. Yogyakarta : UPP AMP
YKPN.

Nawawi, Ismail. *Fiqih Muamalah*. Surabaya: Putra Media Nusantara, 2010.

Nifita, Ade Titi. "Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan
BCA Cabang Jambi", *Manajemen Pemasaran Modern*, Vol. 2, No. 2
Juli-Desember, 2010.

Prayitno, Duwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: MediaKom, 2009.

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer
Relation Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Rifai, Bahtiar. "Pengaruh *Banking Service Quality* Terhadap Tingkat
Kepuasan Nasabah dan *Word of Mouth* Studi Kasus Nasabah Bank
Syariah Mandiri" . Tesis-- Universitas Indonesia, Jakarta, 2011.

Santoso dan Tjiptono. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*.
Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.

Satriyanti, Evi Oktaviani. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah
dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Syariah di
Surabaya". Artikel Ilmiah--STIE Perbanas, Surabaya, 2012.

Subkhan, Farid. "*Service to Care Index 2012* Melayani Nasabah Dengan
Caring", dalam <http://www.markplusinsight.com/in-media-service-to-care-index-2012.php>, 18 Januari 2014.

Sugihartono, Joko. "Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan
Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pupuk

Kalimantan Timur, *Sales Representative Kabupaten Grobogan*)". Tesis-
-Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2001.

_____. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:
Alfabeta, 2009.

Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Cet. 1*. Bandung:
Remaja Rosdakarya, 2002.

_____. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran, Cet. Kedua*.
Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.

Swastha DH, Basu. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku
Konsumen*. Yogyakarta: Liberty, 1987.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media, 2006.

_____, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cet. Ketiga*. Yogyakarta:
Andi Offset, 2005.

_____, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Cet. Pertama*.
Yogyakarta: Andi Offset, 2001.

Zulkifli, Sunarto. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta:
Zikrul Hakim, 2007.

[Http:// www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com), 24 Januari 2014.