DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. *Manajemen Bisnis Syariah* . Bandung: Alfabeta, 2014.

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

Arikunto, Suharsimi. *Menejemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.

Aritonang , Lerbin R. "Kesetiaan Nasabah Bank". *Keuangan dan Perbankan* Vol. 08. No. 02. 2006.

Asyad. *Wawancara*. Bangil, 26 April 2017.

Baraba, Achmad. *Prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah*. Buletin ekonomi moneter dan perbankan, 1999.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif.* Surabaya: Airlangga University Press, 2001.

Fatrio,Novel. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal)", Tesis--Universitas Diponegoro, Semarang,2006.

Fatoni, *Wawancara*. Bangil, 26 April 2017

Fauzi, Yayan. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung di Perbankan Syariah (studi kasus pada BNI Syariah Kancab Yogyakarta)", Skripsi--UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.

Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, penerjemah Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga 2005.

https://id.wikipedia.org/wiki/Pemasaran, diakses pada tanggal 18 April 2017.

https://m.tempo.co/read/news/2016/04/26/058765862/car-minus-205-61-persen

izin-bpr-syariah-al-hidayah-pasuruan-dicabut (06 oktober 2016).

http://negakom.co.id/about.php (06 oktober 2016).

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Iskandar, Dibyo. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(Studi Empiris Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota). *E-Journal.* Vol. 20, No. 23, 2012.

Jopie, Jusuf. *Panduan Dasar untuk Account Officer*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta, 1997.

Kasmir. *Pemasaran Bank.* Jakarta: Kencana,2010.

Koiyimah. *Wawancara*. Bangil, 26 April 2017.

Lovelock, Christoper h. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Indeks, 2005.

Mardalis, Ahmad. "Meraih Loyalitas Pelanggan", *Benefit*. Vol. 9. No. 2. Desember 2005.

Meilianasari, Yeni Dwi. "Analisis Kepercayaan Nasabah Pengguna Atm", *Manajemen Bisnis,* Vol 2, No 1, 2012.

Mila. *Wawancara*. Bangil, 26 April 2017.

Monika, Dinda Mediana Bahri. "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Pattimura Semarang)". Skripsi--Universitas Diponegoro Semarang, 2010.

Mulyanti, Kurniawati. "Pengaruh Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Bukopin Cabang Bekasi)", *Ekonomi manajemen dan kewirausahaan*, Vol. 5, No. 1, 2011.

Nasrullah, "Pengaruh Account Officer terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada Koperasi Serba Usaha Ubasyada Ciputat". Skripsi--UIN Syarif hidayatullah Jakarta, 2013.

Nazir, Moh. *Metode penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Noor, Juliansyah. Metodologi Penelitian. Jakarta: Prenadamedia Group, cet 5 2015

Palilati. "Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis", *Analisis*, Vol. 1, No.2, Maret 2004.

RI, Departemen Agama *Al-Qur'an dan Terjemahnya.* Bandung: Penerbit Jabal, 2010.

Rivai, Veithzal. *Credit Manajemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir, dan Nasabah).* Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rohim. *Wawancara*. Bangil, 9 Mei 2017

Silalahi, Ulber. Metode dan Metodologi Penelitian. Bandung: Bina Budhaya, 1999.

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soeratno dan Lincoln Arsyad. *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis, Cet Ke-4 Edisi Revisi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2003.

Sugiyon. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Cet. 14*. Bandung: Alfabeta, 2011.

--------, *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung: Alfabeta, 2010.

Sukamto. *Wawancara*. Bangil, 9 Mei 2017.

Sukudin dan Mundir. *Metode Penelitian: Menimbang dan Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian.* Surabaya: Insan Cendekia, 2005.

Syifaul. *Wawancara*. Bangil, 26 April 2017.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:Andi , 2008.

Triandini, Hendri. "Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk *Funding* Terhadap DPK dan Jumlah Nasabah: Studi Pada Bprs Artha Karimah Irsyadi". *Etikonomi,* Vol. 12, No. 2, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id