

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Griffin Jill, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Griffin Jill, *Costumer Loyalty How To Ear It, How To Keep It*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Idris, *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*, Padang : Universitas Negeri Padang, 2012
- Kasmir, *Etika Customer service*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2005
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kotler Philip, *et al*, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008, Ed. ke-13, Jilid 2,
- _____, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2005, Ed. 1, Jilid 2.
- _____, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Lovelock Christoper dkk, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Erlangga 2010.
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2013.
- Mamang Sangdji Etta Mamang, Sopiah, *Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI, 2013.
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008),
- Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Setyaningrum Ari, *et al*, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Yogyakarta, Andi Offset, 2015.

- Siregar Sofyan, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sumarni Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002
- Sumarwan Ujang, dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor: IPB Press, 2011.
- _____, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor : PT. Penerbit IPB Press, 2011.
- Sumiyanto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, Yogyakarta: PT ISES, 2008.
- Suryabrata Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius, *Service quality & satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2011.
- _____, Chandra Gregorius, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI, 2012.
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2006.
- _____, *Strategi Pemasaran Edisi ketiga*, Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Yusuf A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Abdul Basith, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan*, jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya Malang
- Deny Irawan, *Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening.*, jurnal manajemen pemasaran, Universitas Kristen Petra

- Dwi Ayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas pelanggan*, jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Universitas Indonesia.
- Hidayatulloh, "*Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan*", 2013, skripsi Ekonomi, Diunduh pada tanggal 23 Mei 2017, Jam 21:45.
- Ifrina Kurniasari, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening.*, jurnal manajemen Universitas Diponegoro
- Inka Janita Sembiring, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas pelanggan*, jurnal manajemen Universitas Brawijaya Malang
- Luhur B. Wibowo, "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen*", 2010, skripsi Ekonomi, Diunduh pada tanggal 23 Mei 2017, Jam 21:46.
- Rahmat Yuli Setiawan, "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah KJKS BMT Barokah Tegalrejo*", 2015, skripsi Ekonomi, Diunduh pada Tanggal 27 April 2017, Jam 20:22.
- Risky Nurhayati, "*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan*", 2011, skripsi Ilmu Administrasi Bisnis, Diunduh pada tanggal 23 Mei 2017, Jam 21:48
- Yesenia, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan*, jurnal manajemen dan Organisasi, Institut Pertanian Bogor.