

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Qotni Darul, (2011), *Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank*, Jakarta.
- Adiwarman A Karim, (2015), *Kelemahan Bank Syariah*, Semarang.
- Amin Widjaja, (2008), *Dasar Dasar Customer Relationship. Management*. Harvarindo, Jakarta
- Antonio, M. Syafi'i dkk, (2006), *Bank Syariah "Analisis Kekuatan,Kelemahan Peluang dan Ancaman"*, Yogyakarta : Ekonisia.
- Bromiley, P. Chummings, L, L, (1995), *Organizational With Trust: A Theoretical Perspective*, Research In Negotiations, 5.
- Donni Juni, (2017), *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta.
- Fandi Tjiptono, Fina Dan Yuniarti, (2016), *Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta. Andi Offse.
- Febriana Nina Indah, (2016), *Aanalisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indobesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Tulungagung.
- Fornel, (1992), *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. Journal Of Marketing, 56-, 6-21.
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty, Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT. Media Komputindo,2002), h. 37
- Ibid, (2008), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta. Hal 88.
- John C. Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga,2002), h. 89
- Kartajaya, Hermawan, dkk. (2003), *Marketing In Venus. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama*.
- Kasmir, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia* (teori dan praktik. Depok : Pt. Rajagrafindo Persada, Hal .90.
- Kotler, K. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, Jakarta:Erlangga
- Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Krtiga Belas Jilid I*, (PT Gelora aksara pratama: penerbit erlangga, 2008), h. 138-139
- Kreitner Robert, Kinicki Angelo, (2007), *Organizational Behavior*. 7th ed. McGraw-Hill Inc, New York.
- Kumara, A, Virnanda, A., Azmi, L . S. and Auliani, R.R (2020), *Implementasi Ilmu Pengetahuan Dalam Perspektif Al-Quran Sebagai Upaya Menghadapi Tantangan Zaman*, *Al-Fakar, Journal For Islamic Studies*, 3(2). Doi: 10.31943/Al-Fakar,v3i2.113.
- Maharani, Asti Dhiah, (2010), *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah TabunganBank Mega Semarang*.Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Skripsi:Program Sarjana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Marimin Agus, Romadhoni Haris Abdul, dan Fitria Nur Tira, (2015), *Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, Surakarta.

- Mashuri,(2020), *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam*, Bengkalis.
- Muddawamah Siti, (2013), *Penagarih Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Ciputat*, Jakarta.
- Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta.1994), h.18
- Nuzulullaeli Afiatun, (2020), *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan*, Malang.
- Pandyki, A, Dwi (2013), *Hubungan Antara Kepercayaan Pemimpin Dengan Kepuasan Kerja Karyawan*. Universitas Gajah Mada.
- Prasetyo, E, (2012), *Data Mining Konsep Dan Aplikasi Menggunakan Matlab, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Prasetyo Agus, (2012), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasaba Pada Pt.BPR Rudo INDOBANK Semarang*, Semarang
- Rahayu Sri, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jakarta.
- Sahara, Yuni, (2016), *Loyalitas Pelanggan Dalam Pandangan Islam*, Diakses dari:<http://bismansyaumsu.blogspot.com/2016/05Loyalitas-Pelanggan-Dalam-pandangan.html>.
- Setianingsih Ayu Frida, herawaty Ety Endang, Supriyadi Edy, (2019), *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, TBK Diwilayah Depok)*,Jimea-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi dan Akuntansi, 1(1), 198-214.
- Tjipto Fendy dan Chandra Gregorius, (2012). *Service Mangement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi. hal. 121.
- Wachdi, Anis, (2003). *Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Orang Lai Dengan Agresivitas Pada Remaja*. Skripsi Unuversitas Islam Indonesia.
- Wingsati W, PrihandonoD, (2018), *Pengaruh Penanganan Kegagalan Layanan, Kepercayaan dan Gaya Hidup Terhadap MinatPembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen*. Semarang.
- Yamagisi, Toshio, (1998), *The Structure Of Tokyo P ress*, Tokyo.**