

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Ikfi. “Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah MandiriMalang”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 2 No. 1. April 2012.
- Antonio, Muhammad Syafi’i. *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GavaMedia, 2014.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerjemah: Hesti Widyaningrum. Jakarta: PPM, 2002.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP, 2005.
- Gunawan, Imam. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Hajar, Ibnu. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Husein, Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Iلمي, Makhaul. *Teori dan Praktek Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2002.
- Irawan, Basu Swasta. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2008.
- Katsiran, M. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- _____. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 2005.
- _____. *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation & Control*. Prentice Hall International Edition: Eight Edition, 1994.
- Lemeshow, Stanley dkk. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997.

- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: YKPN, 2005.
- _____. *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2009.
- Mundir. *Statistika Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Nasution, M. N. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Pembeli”, http://www.skripsitesis.com/pengaruh_persepsi_kualitas_layanan_dan_kepuasan_konsumen_terhadap_keinginan_pembeli.htm., diakses 5 Juli 2019.
- Purbayu dan Muliawan. *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Purwanto. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. P3EI) Universitas Islam Indonesia. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.
- Santoso, Prabu Budi dan Ashari. *Analisis dengan Microsoft Exel dan SPSS*. Yogyakarta: AndiOffset, 2005.
- “SERVQUAL”, <http://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL.htm>, diakses 29 Agustus 2010.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka, 1990.
- Sudarsono, Heri. *Konsep Ekonomi Islam*, cetakan ketiga. Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sujarweni, Wiratna. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media, 2007.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syari'ah*. Jakarta: Gema Insani, 2004.
- Sulistiyo, Rahmat. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel.

- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar..* Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo, 2002.
- Tim Markplus. *Service Operation*. Jakarta: Erlangga Group, 2009.
- Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Tahun 2009. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri*. Kediri, STAIN Kediri, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- _____. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2000.
- _____. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Jakarta: CV Andi Offset, 2008.
- Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistik Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Valerie, Parasuraman A. *Delivery Quality Service*, terj. Sutanto. New York: The Free Press, 2001.
- Widjaja, Hadi dan Rivai Wirasasmita. *Manajemen Dana Bank*. Bandung: CV Pionir Jaya, 2014.
- Zuraidah. *Statistika Deskriptif*. Kediri: STAIN Kediri Press, 2011.