

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Aan Komariah, Djam'an Satori. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Bandung : Alfabeta, 2014
- Adiwarman, A. Karim. 2014. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ascarya dan Yumanita, Diana. 2005. *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia. Jakarta.
- Bambang Wahyudiono, *Mudah Membaca Laporan Keuangan*, Jakarta : Raih Asa Sukses, 2014
- Berman dan Evans. "*Retail Management*". Jakarta: Pearson, 2010
- Dahlan, Ahmad, 2012, *Bank Syariah ; Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras.
- Ellitan, Lena "*Membangun Loyalitas Melalui Consumer Satisfaction dan Costumer Oriented*".
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2008
- Griffin, Jill. "*Relationship marketing strategi kemampuan jangka panjang*". Jakarta: Erlangga, 2002 .
- Hasan Alwi, dkk, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*". Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005 .
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009 .
- IKIT, 2015. *Akuntansi Penghimpun Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Deepublish.

- Kasmir, 2013, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Khoe Yao Tung. 1997. “*Relationship Marketing Strategi kemampuan jangka panjang*”.Kompak:1999
- Kotler Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani,*Manajemen Pemasaran Jasa*,Jakarta: Salemba Empat,2006
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2005 .
- Roestiyah, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001 .
- Selamet Riyadi, *Banking Assets and Liability Management* (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006), h. 155
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2012 .
- Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: bumi Aksara, 2008
- Sumarni Surapranata *Analisis, validitas, Reliabilitas, dan Interpretasi hasil Tes, Implementasi Kurikulum 2004*, Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004 .
- Syofian Sirega, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada, 2010 .

Zeithaml Bitner Mary Jo, Valarie A. Services Marketing. Edisi1 Boston : MCGraw-Hill, 1996

**Jurnal :**

Afan Doni Sucahyo, Achmad Fauzi, dan Zainul Arifin, “*Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Survei pada anggota Bank Tabungan Pensiunan Nasional*”

Amirul Maulidi Haq, 2015. *Pentingnya Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Terhadap Tamu Di Ruby Resto Royal Hotel N’ Lounge Jember*. Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. “*Loyalitas pelanggan n: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol. 14, No. 3, 1999.

Diputra, Yudha Bagja. 2007. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.

Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta*”. Fokus Manajerial, Vol. 3, No. 1.

- Mabruroh. 2003. "*Membangun Kepuasan Konsumen dan akses loyalitas*".  
*Benefit*, Vol.7 No.2 Desember 2003
- Musanto. 2004. "*Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, September 2004,
- Nofinawati.2014. *Akad Dan Produk Perbankan Syariah*. Farrah : Journal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman 8, no. 2
- Pramuka, Bambang A, Dkk, 2014, *Sistem Ekonomi Islam : Tinjauan Praktis dan Aplikatif*. Yogyakarta: Deepublish.  
*Prentice Hall* New Jersey : Millenium Edition, Englewood Cliffs, 2000 .
- Raudatul Jannah. "*Penilaian Autentk Komponen Matematika Pada Pembelajaran Tematik Berdasarkan Kurikulum 2013 Di Kelas IV SDN Semangat Dalam 2 Tahun Pelajaran 2013/2014*", *Skripsi* , Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, 2014.
- Riana, Gede. 2008. "*Pengaruh trust in a brand terha dap brand loyalty pada konsumen air minum aqua di kota denpasar*". *Buletin studi ekonomi*, Vol. 13, No. 2, 2008.