

DAFTAR PUSTAKA

- Muhaemin, 2005. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BPD Jateng Surakarta. Tesis tidak dipublikasikan, Program Pasca Sarjana UMS, Surakarta.*
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius, 2004, *Prinsip-Prinsip Total Quality service.* Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wahyuddin, M. dan Muryati, A., 2001. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten. Jurnal Manajemen Dayasaing, Vol. 2, No. 2, hal. 188-197.*
- Iskandar Dibyo. 2102. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Intervening.* Boyolli
- I Wayan Sumertana. 2014-2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja*
- Citra Suci Mantaub.2015. *Pengaruh service quality terhadap loyalitas nasabah dengan Kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.* Simpang Empat Barat
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa,Putu Gde Sukaatmadja. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Pt bpr hoki di kabupaten tabanan.* Bali
- Novando K. Peni Putran 2007 jurnal, *Penerapan nilai-nilai islam pada bank berbasis syariah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah bank syariah mandiri malang).*
- About Muamalat Profile Bank Muamalat, 2016
<http://www.bankmuamalat.co.id/en/profile-bank-muamalat>.
- Gambaran umum bank muamalat www.bankmuamalat.co.id, 2015.

- Sari, Sonya Ika Nurita (2014) *Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung*.
<http://repo.iain tulungagung.ac.id/165/>
- Binus, (2014) Uji Validitas dan Reliabilitas, artikel dicakses pada tanggal 18 november 2016 dari <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Rizki, A. (2015) *Sejarah dan perkembangan Bank syariah di Indonesia*.
<https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Cahyani putri dwi. 2016 jurnal bisnis dan manajemen volume 6 (2). Purwokerto
- Metayunika Vidya 2013 jurnal, *analisis pengaruh kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty) terhadap kepuasan konsumen*. Semarang
- Arikunto, suharsimi., 2002. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka cipta. Jakarta.
- Atmawati, r. Dan wahyuddin, m., 2004. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari departemen store di solo grand mall*. Jurnal manajemen dayasaing, vol5, no.1, hal .54-61.
- Guntur sw., m. Dan setiaji, b., 2003. *Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan pada pdam kota surakarta*. Jurnal manajemen dayasaing, vol. 4, no. 1, hal. 27-35.
- Indra, d.a. dan gunarsih, t., 2003. *Pengaruh kualitas pelayanan nasabah kredit perorangan dan kelompok: studi kasus pada bpr bank pasar kabupaten karanganyar*. Jurnal manajemen dayasaing, vol. 4, no. 1, hal. 36-46.
- Karsono, 2005. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel pemediasi*. Jurnal bisnis dan manajemen, vol. 5, no. 2, hal. 173-182.