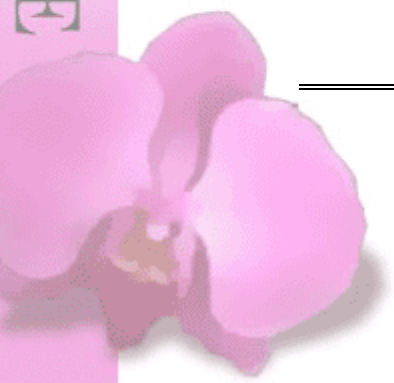


Daftar Pustaka

A. Buku

- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press
- Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No.3
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1996. *Metodologi Research IV*. Andi Offset: Yogyakarta
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management, The Millennium Edition*, New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Paliati, ALida. (2004). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan, (ON LINE)*
- Rangkuti, Freddy. 2011. *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sekaran., Uma. 2000. *Research Methods For Business*. New York. John Willey & Sons, Inc
- Shergill, GS dan B. Li. (2005). "Internet banking - Investigasi empiris terhadap pelanggan 'Perilaku untuk perbankan online di Selandia Baru ", *Journal of E-business* , Vol. 5, No. 1



Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

B. Tesis

Munawaroh. (2016). Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan). *Tesis*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

C. Skripsi

Normawati, Yuliana. (2013). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

