

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Afifah, Azka Al. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Study Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)”. Skripsi: UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset, 2011.
- Faiz, Muhammad Azkal. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Berbelanja *Online* di Olx.co.id (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)”. Skripsi: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.
- Gunawan, Imam. *Pengantar Statistika Inferensial*. Bandung: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Hamdani dan Rambat Lupiyadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bandung: Ghalia Indonesia, 2010.
- Irawan, Edi. *Pengantar Statistika Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Aura Pustaka, 2014.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2000.
- Krisdayanti, Helisia. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang”, Skripsi: UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

- Lupiyadi, Rambat dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006.
- Makestiana, Vety Bela. “Pengaruh Pemasaran Syariah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Insani (*Wadi'ah Yad Dhamanah*) di BMT *Hasanah Sambit Ponorogo*)”. Skripsi: STAIN Ponorogo, 2015.
- Muhammad Zakiy, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 3 No. 1 (Januari-Juni 2017).
- Soemantri, Anting dan Sambas Ali Muhidin. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Munandar, Dadang. *Relationship Marketing: Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ekuilibria, 2016.
- Mustafidah, Tukiran Taniredja dan Hidayati. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Prasetyo, Bambang D. *Public Service Communication (Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan)*. Malang : UMM Press, 2010.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Ratih Hurriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sangadji, Etta Mamang. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Setyabudi, Daryono dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Kertajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka, 2006.
- Sunyoto, Danang. *Praktis SPSS Untuk Kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2011.
- Sunyoto. *Prosedur Uji Hipotesis Untuk Riset Ekonomi*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Suwena, Ketut Valien Wira Atmaja, I Nyoman Sujana, Kadek Rai. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja”. *Ejournal Jurusan Pendidikan Ekonomi*. Vol. 10 No. 2 (2017).

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2009.

Wijayanto, Kusuma. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 17 No. 1 (Juni 2015.)

Wulansari, Andhita Dessy. *Aplikasi Statistika Parametrik*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.

