

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Dari Buku:

- Anoraga, Pandji. (2009). *Manajemen Bisnis*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofyan. (1998) *Manajemen Pemasara; Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali
- Damodar, Gujarati. (1988). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta :Erlangga.
- Engel, Blackwell, Miniard, (2003). *Perilaku Konsumen..* Jakarta: Binarupa Aksara
- J. Supranto. (2005). *Ekonometrika* . Bogor : Ghalia Indonesia
- Kaplan, Robert M. And Denis Saccuzo. 1993. *Psychological Testing, Principles, Application and Issues*. Brool cole Publishing Company, A Division of Wodswort, Inc.
- Kotler, Phillip & Kevin L. Keller.(2008). *ManajemenPemasaran*. Jakarta-Indonesia: PT INDEKS
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2001) *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Silalahi, Ulber (2010) *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Aditama
- Singarimbun, Masri (1995) *Metode survei*. Jakarta : LP3S
- Stanton, William J. et.al. (1994) *Fundamentals of Marketing*. New Jersey: McGrawp-Hill, 1994.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta:Prenada Media.

Supranto, J. (2005). *Ekonometri*. Jakarta : Ghalia.

Tjiptono, Fandy. (2008) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. (2008), “ *Prinsip – Prinsip Total Quality Service* ”. Yogyakarta : Andi

Zeithaml, Valerie.A. dan Marry Bitner (2009). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions And Expectation*. New York: The Free Press A Division Of Macmillan Inc.

Sumber Dari Publikasi Departemen

Bank Indonesia (2000) “*Ringkasan Pokok-pokok Hasil Penelitian; Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Pulau Jawa*”, Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan.

Sumber Dari Jurnal:

Aiyub, *Analisis Perilaku Masyarakat Terhadap Keinginan Menabung Dan Memperoleh Pembiayaan Pada Bank Syariah Di Nanggroe Aceh Darussalam*. Junal E-Mabis FE-Unimal, Volume 8, Nomor 1, Januari 2007.

Bari'ah, Zaenal Abidin, Harlina Nurtjahjanti. *Hubungan antara kualitas layanan bank dengan minat menabung nasabah PT BRI Kantor Cabang ungaran*. Jurnal. Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro Semarang

Basu Swasta Dharmesta, (1999), “ *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Paduan Bagi Peneliti* ”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol 14 No. 3 hal. 73 – 88*.

El Janusi, Rahman. “*Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syari'ah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang)*”. *Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)*. 2-5 November 2009. Surakarta.

Harif.(2007).*Identifikasifaktorpentukeputusankonsumsi dalam memilih jasa perbankan: Bank syariah vs bank konvensional, Hasil Penelitian Bank Indonesia dan Center For Banking Resarch (CBR)* □ □

Pooja . (2009) :” *Customer satisfaction with service quality : an empirical study of public and private sector bank*”. *India*.

Karsa Hermawan, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Buah Batu

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber Dari Penelitian (Skripsi)

Marganda (2012) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank xxx Cabang Braga*". Skripsi. Bandung: FPEB Universitas Pendidikan Indonesia.

Sumber Dari Internet:

Bank Indonesia, "*Statistik Perbankan Syariah Desember 2009*", www.bi.go.id,

<http://www.infobanknews.com>

<http://www.investor.com>



Karsa Hermawan, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Buah Batu

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu