

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qawi Othman Dan Lynn Owen, Adopting And Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3, no 1, 2001.
- Abdulloh, *Service Quality*, <http://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL.htm>, diakses 2 April 2015
- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L Berry, *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Marketing*, Vol.64, no 1, 1998.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010.
- Bari'ah, Zaenal Abidin, dkk, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah" *Jurnal EMBA*, Vol. II, Nomor 5, November 2010.
- Bukhari, Shahih Bukhori, *Maktabah Syamela*, Penantian hingga kubur, juz 8. Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah*, CV Penerbit Diponegoro, Bandung, 2010.
- Denny Daud, *Promosi Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pembiayaan Pada PT. Bess Finance Manado*, *Jurnal EMBA*, Vol. I, Nomor 4, Desember 2010.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004
- Fitri Maisya, "Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan Dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung Di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. Cabang Bukittinggi", *Jurnal EMBA*, Vol. VII, Nomor 9, Desember 2013.
- Hariyadi, http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.htm, diakses 2 April 2015
- Harper W. Boyd Jr. (dkk), *Manajemen pemasaran : Suatu pendekatan Startegis Dengan Orientasi Global*, Jilid 1, Edisi Kedua, Alih bahasa Imam Nurmawan, Erlangga, Jakarta, 2000
- Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Bandung, 2006.
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/43171/Chapter%20II.pdf;jsessionid=9A228406864C538E82935003BBA66E3A?sequence=4> diakses 2 April 2015
- Husain Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005

- Ikfi Akmalia, *Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*, *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol 2, no 1, April 2012.
- Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2009.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010,
- Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Gema Insani, Jakarta, 2001.
- Nunung Nurhayati, dkk, *Modul Lab. Statistik Unisba: Statistik Penelitian dengan SPSS*, Universitas Islam Bandung, Bandung, 2013.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Pearson Education, 14th Editions, USA, 2012
- RI (Republik Indonesia), *Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang no.7 tahun 1992*, Lembaran negara RI, Sekretariat Negara, Jakarta, 2012.
- Robert Bramson, *Customer Loyalty; 50 Strategi Ampuh Membangun Dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2005
- Singgih Santoso, *Statistik Non Parametrik*, Elek Media Komputindo, Jakarta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Thorik G. dan Utus H, *Marketing Muhammad*, Gema Insani, Jakarta.
- Utami, A. 2004. *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. IV, No. 1, Februari 2004.
- Valerie A. Zeithaml, *Delivering Quality Service*, <http://books.simonandschuster.com/Delivering-Quality-Service/Valerie-A-Zeithaml/9781439167281> diakses 2 April 2015
- William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, http://www.goodreads.com/author/75024.William_J_Stanton diakses 9 April 2015