

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Aidil, 2014, *Seputar Perencanaan Keuangan Syariah (Finance Detik.com)*, Dikutip dari <http://finance.detik.com/read/2013/07/24/070313/2312229/722/masih-seputar-perencanaan-keuangan-syariah>, diakses pada 23 Agustus 2017.
- Ancok, D dan Suroso, F.N. 2010, *Psikologi Islami*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Arikunto, 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka. Aksara.
- Assauri, Sofyan. 2005. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : Lembaga Penerbit FEUI.
- , 1999. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset.
- Boediono, 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPF. Dombush.
- Caruana, Albert, 2002. *Service Loyalty The Effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*, European Journal of Marketing, Vol. 36, No. 7/8, 2002, pp. 811-828.
- Darmawi, Herman. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Dendawijaya Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*, Edisi kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dister, N.S. 1988. *Pengalaman Beragama Dan Motivasi Beragama Kanisius*. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19 (edisi kelima.)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Glock and Stark. 2010, *Religion and Society in Tension*. Chicago : Rand McNally.

- Griffin, Jill, 2002. *Customer Loyalty*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- , 1997. *From Marketing Mix to Relationship Marketing : Towards A Paradigm Shift in Marketing*. Australian Marketing Journal, Vol.2 August, p.9-29.
- Guba.E.G., Lincoln, Y.S. 2007. *Effective Evaluation*. San Fransisco : Jossey-Bass Publishers.
- Hair, et al. 2006. *Multivariate Data Analysis 6 th. Ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Hasibuan, H. Malayu Sp. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Heskett, Robert, 1990. *Service Profit Chain Model*. Prentice Hall, California Press.
- Ismail. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Jaluanto dan Dyah Widyaningrum. 2012. *Analisis Kualitas Produk, Biaya Kualitas dan Volume Penjualan (Studi Kasus Perusahaan Emping UD. HN Putra, Limpung, Kabupaten Batang)*. Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang.
- Jatmiko, Agu, 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2008
- Kasmir. 2012, *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- , 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, PT. Indeks, Jakarta
- , 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler and Armstrong, 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kuncoro Engkos Ahmad, Adithya Wiranegara. 2010. *Pengaruh Promosi dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Telkom Speedy*. Jurnal. Manajemen Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (I.S.E.I), volume 1 nomor 2 pp. 132-145.
- Kuntjara, 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen*. Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana UNDIP.
- Li, Tiger., & Calantone, Roger J. 1998. *The Impact of Market Knowledge Competence on New Product Advantage: Conceptualization and empirical Examination*. Journal of Marketing.
- Lumintang, Greifia dan Rotinsulu Jopie J..2015. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Holland Bakery Boulevard Manado*. Jurnal EMBA, 3 (1), pp: 1291-1302
- Lupiyoadi & Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Madjid, Nurcholish. 1992. *Islam Doktrin dan Peradaban: Sebuah Telaah Kritis tentang Masalah Keimanan, Kemanusiaan, dan Kemodernan*. Jakarta: Yayasan Wakaf Paramadina.
- Mahmudi, Ali. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bmt Tumang Cabang Salatiga*. Skripsi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga
- Mangunwijaya 1986. *Ragawidya Religiositas Hal-hal Sehari-hari*. Penerbit: Kanisius.
- Mangunwijaya, Y.B. 1986. *Menumbuhkan Sikap Religius Anak-Anak*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Muhammad.2005. *Bank Syariah Problem dan Proses Perkembangan di Indonesia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Normann, 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.

- Norman, Davis, 1992. *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.
- Oliver.R.L. 1980. *A Cognitive Model of The Atecedents And Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of Marketing Research. Vol. XVII (November). Pp.460-469.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2003. *Consumer behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Pujawan IN, 1995, *Ekonomi Teknik*, PT. Candimas Metropole, Jakarta.
- Purwanto.2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, halaman 5-6
- Ruvai, Veithzal. *Credit Management Handbook*. Jakarta: PT.Raja Grafindo. 2006.
- Santi P, Adjei, Elvis A. dan Chakravarty,, 2012, *Banking Industry Liberalisation in Ghana*, Review of Development Finance 2 (2012) 93—99.
- Schiffman & Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen (edisi 7)*. Jakarta : Prentice Hall
- Sinungan, Muchdiansyah. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Bumi Aksara. 1993.
- Subhash C. Jain.2007, *Essentials of Global Marketing*. South-Western College Publishing, USA.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto.2005. *Pengantar Bisnis*. Liberty. Yogyakarta.surabaya.go.id.
- Suyadi Prawirosentono. 2004. “*Manajemen Operasi*”, Edisi Ketiga, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sumarwan, Ujang, 2004. *Prilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Thouless, Robert H. 1995. *Psikologi Agama*, Terjemahan Machnun Husein, Jakarta : PT. Raja Graindo Persada.
- Tjiptono Fandy . 1999. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.

-----, 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

-----, 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi: Yogyakarta.

Trisnadi, Dedy. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas layanan Terhadap Minat Menabung Kembali di Cimb Niaga*. Jurnal Mix Volume 6 No 3 Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.(Spring).

Zeithmal. VA. Bitner MJ. 1996. *Delivering and Performig Service*. Part Time. Service Marketing, International Ed., The McGraw-Hill Companies, Inc.

