

DAFTAR PUSTAKA

- Ahli Presentasi Dot Com: Apakah KTA itu? Pengertian kredit tanpa agunan, (online), <https://ahlipresentasi.com/apakah-kta-itu-pengertian-kredit-tanpa-agunan/>, diakses 29 Juni 2019
- Antonio, Muhammad Syafii. 2018. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Barnes, James G, 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Don Peppers, and Marta Rogers. (2004). *Managing Customer Relationship*. Canada: Willey
- Fahmi, Irham. 2016, *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung: ALFABETA.
- Falvian dan Giunaliu. 2007. *Miasare on web usabilit website*. *Journal of Computer Information System* 48 No 1 hlm 17-23
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jas*. Yogyakarta. Bayumedia Publishing. hlm 237
- Fasochah, 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Mediasi*, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 13.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro

- Hermanto. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan*. Jurnal Etikonomi 12(1): 77-92.
- I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini 2016. "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dan Loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali *Jurnal Manajemen Unud* (Vol 5 No 1)
- Intan Kamila, 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Jamshidi, D., dan Rezaei, A. 2012 Islam Credit Card Adoption. A Conceptual Framework. *Austalian Journal Of Basic And Applied Sciences*. Vol. 6, No. 10.
- John C. Mowen, Michael Minor. 2002, *Perilaku Konsumen (Jilid 1)*. Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevi Lane Keller.2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Machmud dan Rukmana.2010. *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia*. Jakarta: PT. Gelora Asmara Pratama.
- Nayebzadeh et al.2013.*The Relationship Between Customer Satisfaction and Loyalty With the Bank Perfomance in IRAN*. *International Journal of Academy Research in Business and Social Sciences*.
- M. Amin Aziz, 1992. *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia*, Jakarta: Bankit

- Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2018., hlm. 26
- Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998).
- Sayyid Sabiq. *Fikih Sunnah*, Bandung: PT Al-Ma`arif Bandung, 1990., hlm.47-48
- Setiawan, H., M. M. Minarsih, dan A. Fathoni. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal of Management* 2(2).
- Situngkir, Anggiat dan John Sihar Manurung. 2009. Efek Memiliki Pendapatan Daerah, Pengalokasian Dana Umum dan Dana Khusus pada Belanja Modal di Kota dan Kabupaten Sumatera Utara. *Kajian Akuntansi*, Vol 4, no 2: 93 – 103 ISSN 1907 – 1442
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

- Sutojo, Siswanto, 2000. *Strategi Manajemen Kredit Bank Umum*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka
- Supranto dan Limakrisna, Nanda. (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Stefanus, T. Analisa, 2008. Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi* . (Vol 14 No 2)
- Tjiptono, Fandy. 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011
- Zulkifli Zainuddin, Yahya Hamja dan Siti Hamidah Rustiana. “Analisis Faktor dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah: Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.1 No.1 (Juni 2016)

