

DAFTAR PUSTAKA

Adi, Prasetyo, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*, dalam skripsi STAIN SURAKARTA 2008.

Ahafifudin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah Dari Teori ke Praktik*, Gema Insani Pres, 2001.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 1996.

Assegaf, Mohammad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan P.T. Garuda di Semarang)*, Dalam skripsi UNISULA 2009.

Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: kencana, 2005.

Chistopes H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks, 2005,2007.

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Andi Yogyakarta: edisi tiga, 2008.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.

Kasmir, *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2004.

Kuncoro, Wuryanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar'i Pemegang Asuransi Syari'ah*. Dalam skripsi UNISULA 2009.

Lumpiyadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001..

Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2004.

Sanoaji, Ario Bagus, *Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah*, http://Eprints.Undip.Ac.Id/17449/1/Fx._Ario_Bagus_Senoaji.Pdf, di akses tgl 5 september 2010.

Sholihin, Ahmad Ifham, *Tingkat Kesehatan BMT*, file:///J:/Tingkat%20Kesehatan%20BMT%20C2%AB%20Ahmad%20Ifham%20Sholihin.htm, di akses tgl 28 agustus 2010.

Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi*, EKONISIA, Yogyakarta: 2008.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Supriyatmini, Tuti, *Pengaruh kualitas Terhadap Loyalitas nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFAH Semarang*, Semarang: Unnes, 2005.

Tjiptono, Fandy dkk, *Pemasaran Strategik*, Andi, Yogyakarta: 2008,

Tuti Supriyatmini, *Loyalitas Pelanggan*,
<http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18/definisi-loyalitas-pelanggan>, di akses tgl 29 agustus 2010.

Wawancara dengan Mbak Ani, karyawan BMT “ AMANAH “ Weleri, tgl 23 April 2011.

Wibowo, Edi, *Mengapa Memilih Bank Syari'ah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.

Wisnawa, Bayu, *Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan*, file:///J:/prinsip-prinsip-kualitas-jasa.html, di akses tgl 24 agustus 2010.