

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Q, O dan Lynn, Owen. (2001). The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House). *International Journal of Islamic Financial Service*. Vol. 3, No. 4.
- Achmad, E., Kuncoro dan Riduwan. (2014). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Cetakan ke-6. Bandung: Alfabeta.
- Ahmed, H. (2014). Islamic Banking Shariah Compliance: A Product Development Prespective. *Journal of Islamic Finance*, 3(2), 15-29.
- Andespa, R. (2016). “Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati dalam Memenuhi Kepuasan”, *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* Vol. 1 No.2.
- Antonio, S. (1999). *Bank Syariah : Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta : Tazkia Insitute, h, 40.
- Ardiyanto, B, R. (2014). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surakarta*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bank Muamalat. (2016). About Muamalat: News. <https://www.bankmuamalat.co.id/en/news/bank-muamalat-kembali-memperoleh-penghargaan-service-exellent-award-20171>. (Diakses pada 10 Maret 2020 pada jam 12.24).
- Bank Muamalat. (2016) About Muamalat: Profil Bank Muamalat. <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (Diakses pada 27 April 2020 pada jam 18.32)
- Bank Muamalat. (2016). About Muamalat: Visi dan Misi. <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>(Diakses pada 27 April 2020 pada jam 20.09)
- Baron, R. M., dan Kenny, D. A. (1986). “The Moderator and Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Startegic, and Statistical Considerations”. *Journal of Personality an Psychology*. 51(6), 117-1182.
- Budisantoso, T. dan Nuritomo (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295-336.

- CNBC Indonesia (2018). Syariah. Berita Syariah. <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181026075105-29-39119/jumlah-nasabah-bank-syariah-tembus-rekor-ayo-hijrah>. (Diakses pada 26 Mei 2020 pada jam 13:15)
- Swerdlik, M. E., & Cohen, R. J. (2005). *Psychological testing and assessment: An introduction to tests and measurement*. Boston: McGraw-Hill.
- Departemen Pendidikan Nasional. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dharmmesta, B, S. dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Dharmmesta, B, S. (1999). “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No
- Febriana, I, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. *Jurnal: An-nisbah*, Vol 03, No.01, Oktober.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gunandi, A. (2002). *Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. BPR Pedungan Denpasar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Udayana.
- Hair, J. E. Jr et al. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. California: SAGE Publications, Inc.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

- Philip K., dan Gary A. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P, Ang, S. H., Leong, S. M. dan Tan, C. T. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia* Terjemahan oleh Fandy Tjiptono. Buku 1. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, P, (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Edisi Ke-12. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lovelock, C, dan Wirtz, J., (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif*. edisi 7. Jakarta : Erlangga.
- Mackinnon, D. P. (2008). *Introduction to Statistical Mediation Analysis*. New York: Lawrence Elbaum Associate Taylor & Francis Group.
- Meliana, S, and S, B. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.". *Ilmiah Manajemen Kesatuan 1* 247-254.
- Moenir.(2008) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mowen, J.C, Minor.M. (1998). *Consumer Behavior*. New York : Prentice Hall Inc.
- Mudiyani, R, B. (2017). *Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*, Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Purwokerto: tidak dipublikasikan.
- Naser, K., dan Jamal, A., & Al-Khatib, K. (1999). "Islamic banking: a study of customer satisfaction and preferences in Jordan". *International Journal of Bank Marketing*, 17(3), 135–151. doi:10.1108/02652329910269275.
- Ningtyas, F, and Rachmad, B. (2011). "Pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya" *Journal of Business and Banking* 1.1: 51-60.
- Oliver, R, L. (1980). "A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision". *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Porrall, C. C., & Lang, M,f. (2015). "Private Labels, The Role of Manufacturer Identification, Brand Loyalty and Image and Purchase Intention". *British Journal*, 117/2, 506-522 Do'I : 10.1108/BFJ-06-2014-0216.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Pearson education limited.

- Rusdarti. (2004). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli, pp 54-65.
- Saadah, J. (2011). *Pengaruh service quality terhadap satisfaction, trust, dan loyalitas dalam membentuk word of mouth (Studi pada resto di Kota Tuban)*. Diss. Universitas Brawijaya.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, PT Gramedia, Jakarta.
- Setyawan, A, and Rohman A. (2013). "Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial dengan Mediasi Komitmen Organisasi dan Kecukupan Anggaran (Studi Empiris pada Satuan Kerja di Wilayah Pembayaran Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Solok)". *Diponegoro Journal of Accounting*, vol. 2, no. 3, pp. 204-215.
- Smith, R. E., & Wright, W. F. (2004). Determinants of customer loyalty and financial performance. *Journal of management accounting research*, 16(1), 183-205.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, R. (2019). *Implementasi Service Quality pada Frontliner PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang*. Skripsi Sarjana pada UIN Malang.
- Supranto j. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vincenzo et.,al. (2010). *Handbook of Partial Least Square*. Heidelberg: Springer.
- Sofyan, Y dan Kurniawan, H., (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling*, Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.

Ishak, M. Z., dan Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (JEBIS)*, 3(1), 26-38.