

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1991. *Managing Brand Equity*, New York: The Free Press.
- Algifari. 1997. *Analisis Regresi*, Yogyakarta: BPFE.
- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Antonio, M. Syafi'i. 2004. *Bank Syariah Analisis kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman*, cet. III. Yogyakarta: Ekonisia.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Abdul dan Ulfah, Mariyah. 2010. *Kapita Selekt Ekonomi Islam Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Dja.wanto & Subagyo, Pangestu. 1993. *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE.
- Gunara, Thorik dan Hardiono, U. S. 2006. *Marketing Muhammad*, Bandung: Takbir Publishing House.
- Hamidi, M. Luthfi. 2003. *Jejak-jejak Ekonomi Syariah*. Jakarta: Senayan Abadi Publishing.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Huriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Statisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. cet. III, Jakarta: Rineka Cipta.
- Jones, Thomas O and W. Earl Sasser, Jr. 1995. *Why Satisfied Customer Defect*, Jurnal Harvard Business Review. Vol. 73, No. 6, November-Desember.

- Koeswara, Sonny. 1995. *Pemasaran Industri (Industrial Marketing)*. Jakarta: Djambatan.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mungin, Burhan 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, komunitas, ekonomi, dan kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parmita, Saha dan Yanni, Zhao. 2005. "Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction A study in Internet Banking", Master Thesis.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom
- Priyanto Doyo, Utomo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.
- Riduwan dan Akdon. 2009. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*, Bandung : Alfabeta.
- Riduwan & A.Kuncoro, Engkos. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Cetakan ke 2, Bandung : Alfabeta.
- Rusdarti. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang*, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 13 Juli.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. 1989. *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3 ES.

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: Media Presindo.

Suryani Tatik, Lestari Sri dan Lestari Wiwik. 2001. *Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, (Surabaya) No. 3.

Sugiyono. 1999. *Statistik NonParametrik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

_____. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

_____. 2009. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.

_____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 1999. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.

Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS Surakarta.

Zulfan, Muhammad. "Seri Ekonomi Islam: Konsep Kebutuhan (1)", <http://muhammadzulfan.multiply.com/jurnal/item14.htm>, akses 21 April 2012.