

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Syafiq, Haryono. - . “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy Dengan Metode Structural Equation Modeling”. *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-10638-Paper.pdf>. Diakses tanggal 25 Maret 2011
- Antonio, M.Syafei. 1999. *Bank Syariah : Wacana Ulama dan Cendikiawan*. Jakarta: Tazkia Institute dan Bank Indonesia
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Bank Indonesia. 2008. “*Sekilas Perbankan Syariah di Indonesia*”. <http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Perbankan+Syariah>. Di akses tanggal 28 Februari 2011
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Edisi 3. Jakarta: Gramedia
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters. 1998. “Investigating Drivers Of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality And Satisfaction International”. *Journal of Bank Marketing*. Vol. 16 No.7. Hal. 276 – 286
- El Junusi, Rahman. 2009. “Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang)”. The 9th Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)
- Fajrina, Diah. 2009. “Atribut Pasar Produk sebagai Mediasi Hubungan Antara Atribut Nilai Produk dan Kinerja Keuangan (Studi Kasus Pada Perusahaan Seluler di Indonesia)”. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program S1 Akuntansi Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: BP UNDIP
- Ghozali,I dan Chariri, A. 2007. *Teori Akuntansi*. Edisi 3. Semarang: BP UNDIP

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hanafi, Mamduh dan Abdul Halim. 2007. *Analisis Laporan Keuangan*. Ed.3. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Iqbal, Zamir. 1997. "Islamic Financial System". *Finance & Development*. Hal. 42-45
- Isnadi, Didik. 2005. "Analisis Pengaruh Relationship Marketing terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Studi Kasus: Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan". *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Japarianto, E., L. Poppy, dan Khomariyah, N.A. 2007. "Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, Hal. 34-42
- Jasfar, Farida. 2005. "Kualitas Jasa Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Serta Komitmen". *Edisi Khusus Jurnal Siasat Bisnis On Marketing*. Hal.97-118
- Kaplan, R., D. Norton. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Retailing*, Vol.64, Hal. 12-40
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. 2009. "Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)". *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Preacher, K. J. dan Leonardelli, G. J. (2010). Calculation for the Sobel test: An interactive calculation tool for mediation tests. <http://people.ku.edu/~preacher/sobel/sobel.htm>. Diakses 28 Juli 2011

- Rachmawati S., Yenny. 2006. "Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Bank Permata Cabang Yogyakarta". *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Rizkiyanti, Mia Siti. 2005. "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Surat Kabar Pikiran Rakyat di Bandung. *Skripsi*, Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama". <http://dspace.widyatama.ac.id/jspui/bitstream/10364/971/4/cover.pdf>. Diakses tanggal 21 Mei 2011
- Setiyawati, Antari. 2009. Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang). *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Smith, R.E. dan Wright, W.F. 2004. Determinant of Customer Loyalty and Financial Performance. *Journal of Management Accounting Research*. Vol 16,hal.183-205
- Suhardi, Gunarto. 2008. "Pengaruh Atribut Produk Yang Pertimbangkan Dalam Pemilihan Produk Deposito Perbankan Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah". *Kinerja*, Volume 12, No.1, Hal. 100-109
- Sulthoni, Muhammad. 2010. "Analisis Pengaruh Atribut Produk Honda Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada PT. Federal International Finance Kawasan Probolinggo)". *Skripsi*, Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, <http://lib.uin-malang.ac.id/files/thesis/fullchapter/03220036.pdf>. Diakses tanggal 21 Mei 2011
- Sunarto. 2006. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Tabungan Britama Bri Kanca Kendal)". *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Surat Edaran BI No.9/24/Dpbs Tahun 2007

Tantrisna dan Prawitasari. 2006. “Analisa Harapan dan Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Makanan yang Disediakan oleh Maskapai Penerbangan Domestik di Indonesia”. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 2 No.1

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing

Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Wijayanti, Ari. 2008. “Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang)”. *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

[http://tech.groups.yahoo.com/group/multivariate\\_SEM/message/1709](http://tech.groups.yahoo.com/group/multivariate_SEM/message/1709)

<http://www.megasyariah.co.id/Laporan-Keuangan-Tahunan.php>

[http://www.muamalatbank.com/index.php/home/investor/quarterly\\_report\\_new](http://www.muamalatbank.com/index.php/home/investor/quarterly_report_new)

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/investor-relation/laporan-triwulan/>