

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rifat Ara Raies and Altaf. 2013. "Customer Attitude and Factors Influencing Users acceptance of E-Banking in J&K." *International Journal of Business and Management Invention* Vol 2.
- Anggraeni. 2008. *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Perbanas.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan III 2019*. Jakarta.
- Bunker, M. P., K. N. Rajendran, and S. B. Corbin. 2013. "The Antecedents of Satisfaction for Facebook Likers and Their Effect on Word of Mouth." *The Marketing Management Journal* 23 (2) : 21-34.
- Churchill, Ford and Walker. 2009. *Sales Force Management*. New York : McGraw-Hill.
- Churchill, G.A., Surprenant, C., and Surprenant, C. 1982. "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction." *Journal of Marketing Research* 19 (4): 491.
- Darmawan, Zulfikri Charis and A. A. Ridlwan. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 3 (2) : 107-115.
- Dwiastuti, R., et al. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang : Universitas Brawijaya Press.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fuji, Indah. 2015. *Etika Dalam Perbankan*. Makalah Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Haryono, Siswoyo and P. Wardoyo. 2013. *Structural Equation Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18*. Bekasi : Intermedia Personalia Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Haumann, T., B. Quaiser, J. Wieseke, and M. Rese. 2014. "Footprints in the Sands of Time : A Comparative Analysis of Effectiveness of Customer Satisfaction and Customer Company Identification Over Time." *Journal of Marketing* 78 : 78-102.
- He, Y., and K. K. Lai. 2014. "The Effect of Corporate Social Responsibility on Brand Loyalty : The Mediating Role of Brand Image." *Total Quality Management* 25 (3) : 249-263.
- Ikatan Bankir. 2019. *Kode Etik Bankir*. Jakarta.
- Ilyas, Asad, Rizwan Q.D., Hammad N., Muhammad R. M., and Saleha M. 2013. "Factors Affecting the Customer Acceptance of E-Banking." *Journal of Basic and Applied Scientific Research* 3: 474-480.
- Jufrizen. 2016. "Analisis Etika Kerja Berbasis Islam Pada Bank Syariah di Kota Medan." *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi*.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kiswanto, Rudi. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Cabang Blora)*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kurniati. 2016. Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 6 (1) : 45 – 52.
- Lee, J and H. Lee. 2013. "Does Satisfaction Affect Brand Loyalty?." *Academy of Marketing Studies Journal* 17 (2) : 133-147.

- Levy, M. and Barton Weitz. 2007. *Retailing Management*. New York : McGraw-Hill.
- Mangkunegara, AA. A. P. 2012. *Perilaku Konsumen*. Bandung : Refika Aditama.
- Martinez, P., Perez A, and I. R. Bosque. 2014. "CSR Influence on Hotel Brand Image and Loyalty." *Academia Revista Latinoamericana de Administracion* 27 (2) : 267-283.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survay Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mustofa, Ulul Azmi and Yudi Siyamto. 2015. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1 (2).
- Othman, A., and L. Owen. "Adopting and Measuring Customer Service Quality (Sq) in Islamic Banks : A Case Study in Kuwait Finance House." *International Journal of Islamic Financial Services* 3 (1).
- Pollack, B. L. 2014. "Why Do Consumers Stay When Things are Bad and Leave When Things are Good?." *Journal of Relationship Marketing* 13: 191-206.
- Porral, C.C., and M. F. Lang. 2015. "Private Labels, The Role of Manufacturer Identification, Brand Loyalty and Image on Purchase Intention." *British Food Journal* 117 (2) : 506-522.
- Putra, I. G. N., I. N. Sudiarta, and I. G. Sasrawan Mananda. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. *Jurnal IPTA* 4 (2) : 1.
- Rianto, M. A. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Robbins, Stephen P and Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soegiono and Tamsil Muis. 2012. *Filsafat Pendidikan Teori dan Praktik*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Tabachnick and Fidel. 2013. *Using Multivariate Statistics*. Boston : Pearson Education.
- Wahab, Wirdayani. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2 (1).
- Wisudiawan, Gede Agung Ary. 2013. *Kepuasan Pengguna*.
- Zaini, M. 2015. “Konsepsi Al-Quran dan Al-Hadits Tentang Operasional Bank Syariah.” *Iqtishoduna : Jurnal Ekonomi Islam* 4 (1) : 29-50.
- Zakiy, Muhammad and Evrita Putri Azzahroh. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 3 (1).