

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- — — — — . 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Reneka Cipta Grafindo Persada.
- Budihardjo, 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grub).
- Dermawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Departemen Agama RI. 2005. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro
- Dimyati, Mohammad. 2009. *Sem Dalam uji Pengaruh beberapa variebel terhadap loyalitas kajian berbasis riset pada debitur kredit usaha kecil*. Jakarta: Penerbit Mitra anlisis Wacana Media.
- Dwi Lestari Ayu, Norma. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT STAIN JEMBER* Jember: STAIN Jember.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* .Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Costomer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research* .Yogyakarta: PenerbitAndi.
- Ikatan bankir Indonesia. 2014. *Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2006. *Etika Custemer Service*. Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada.
- — — — . 2012. *manajamen perbankan*. Jakarta : PT. Rajawali Press.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Praktis*. Yokyakarta: Graha Ilmu.

- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate : Teknik Dan Aplikasi* Bandung: Alfabeta.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Mundir. 2013. *Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.
- Nazir.1999. *Metode Penelitian* .Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noventi, Eka, Risma. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di bank mega syariah kantor cabang pembantu jember*: STAIN Jember.
- Ristiyanti, Prasetijo, Teddy. 2005. *Prilaku konsumen*. Yogyakarta: andi Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. 2014. *SPSS 22 From Essential to Expert Skills*. Jakarta: PT Elex
- Sumarwan, Ujang. 2012. *Riset Pemasaran dan Konsumen*.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yokyakarta: Leberty Media Komputindo.
- Sulhan, M. 2008. *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. UIN-Malang press. Malang.
- Tim penyusun. 2015. *Pedoman penulisan karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember press.
- Tim penyusun. 2014. *Pedoman penulisan karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember press.
- Tiyawati,Sulis. 2012. *Perilaku Nasabah Non Muslim Terhadap Pelayanan BRI Syariah Jember*: STAIN Jember.
- Widayat. 2004. *Metode penelitian pemasaran*. Malang: UMM Pers.
- Yulistriani, Sam'a. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket Kereta Api Pandan Banyuwangi Terhadap Kepuasan Penumpang di Stasiun Rogojampi* Jember: STAIN Jember.

Yuliawan, Prasetya ,Teddy. 2010. *Becoming sniper*. Jakartsa: Trans media pustaka.
www. Kamus bahasa indonesia.Org.

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-nasabah-debitur-penyimpan.html>

<http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariah>, diakses pada tanggal 10 Juli 2016
pukul 14.00 WIB

