

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adi, Saputro. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Algifari. 2000. *Analisis Regresi. Teori Kasus & Solusi*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press.2009.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Fauzia, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ghozali, I. 2011. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Imam. *METODE PENELITIAN KUALITATIF.: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2013.
- Goetsch, D.L. and S.B. Davis. 2010. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, 6th ed*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2010. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Herdiana, Nana. 2013. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.

- Kotler, Philip and Kevin, Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey. Person Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketin, 12th Edition*. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, & Hamdani. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lewis dan Boom. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Andi.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. 1995. *An Integratif Model of Organizational Trust, Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Mowen dan Minor. 2012. *Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- P3EI Universitas Islam Indonesia. 2014. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rozalinda. 2014. *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*. Jakarta: PT Raj aGrafindo Persada.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Jakarta: CV alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit CV. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. 2010. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UI Press.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

Widyastuti, Sri. 2019. *IMPLEMENTASI ETIKA ISLAM DALAM DUNIA BISNIS*. Cetakan Pertama. Jakarta: CV IRDH.

## **JURNAL**

Abdul,Qawi,Othman 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.

Andromeda, Kevin. 2015. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keragaman Produk Pakaian Via Online Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi kasus pada mahasiswa belanja online pada FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta)”. Program Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Aribowo, Dwi Putra Jati dan Mahendra Adhi Nugroho. 2013. Pengaruh Trust dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Dengan Menggunakan E-Commerce. *Jurnal Nominal. FE-UNY*. Volume 2, Nomor 1. halaman 11-35.

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*. Vol. 49. (Spring).

Bachtiar. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih. Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7, No. 1.

Firdayanti, R. 2012. Persepsi Risiko Melakukan E-commerce dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion Online. *Journal of Social and Industrial Psychology*. Vol. 1, No. 1.

I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-jurnal Manajemen Unud*. Vol 5, No.1.

Koestanto, Tri Hari dan Yuniati, Tri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 3, No.10.

Maharani, Astri Dhiah. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang (Skripsi), Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

Rafidah. 2014. Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah, *Jurnal NALAR FIQH*. Vol 10, No 2.

Salma, Fitria Solahika & Ririn Tri Ratnasari. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga. *Jurnal Ekonomi Islam* Vol 2, No. 4.

Siagian, Hotlan., Cahyono, Hotlan. 2014. Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 8, No 2.

Trisnawati, Suroso & Kumorohadi. 2012. Analisis Faktor-faktor Kunci Dari Niat Pembelian Kembali Secara Online, Studi Kasus Pada Konsumen Fesh Shop. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. Vol. 19, No. 2.

#### **HADIST**

Al Bukhari. *Al Iman: Bab Min Al Iman An Yuhibba Liakhihi Ma Yuhibbu Linafsihi*. No.13.

Jabir bin Abdullah r.a.: *As-Silsilah Ash-Shahihah*. Al-Mu'jam Al-Ausath, juz VII, Hal.58 Disahihkan Muhammad Nahiruddin Al-Albani.

#### **INTERNET**

<http://digilib.unila.ac.id/12980/16/BAB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2020 pukul 15.45 WIB.

<http://britama.com/index.php/2012/05/sejarah-dan-profil-singkat-baca/>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2020 pukul 15.49 WIB.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Capital\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Capital_Indonesia). Diakses pada tanggal 12 Juli 2020 Pukul 15.58 WIB.

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf> diakses pada tanggal 15 Juli pukul 22.10 WIB

<http://eprints.perbanas.ac.id/1124/3/BAB%20I.pdf>. Diakses pada tanggal 24 Juli 2020 pukul 09.13 WIB.

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf>. Diakses pada tanggal 26 Juli 2020 pukul 12.17 WIB.

[http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/12363/F.%20BAB%20I.pdf?s\\_equence=6&isAllowed=y](http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/12363/F.%20BAB%20I.pdf?s_equence=6&isAllowed=y). Diakses pada tanggal 26 Juli 2020 pukul 12.26 WIB.

<http://repo.darmajaya.ac.id/504/3/BAB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 26 Juli 2020 pukul 13.03 WIB.

<http://eprints.polsri.ac.id/2995/3/BAB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 01 Agustus 2020 pukul 11.24 WIB.

<https://docplayer.info/68584576-Daftar-pertanyaan-identitas-responden-lama-menjadi-nasabah-bri-tahun-bulan-pekerjaan.html>. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2020 pukul 18.43 WIB.

<https://eprints.uny.ac.id/63121/4/BAB%202.pdf>. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2020 pada pukul 14.08 WIB.

<https://moondoggiesmusic.com/contohkuehttp://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00849-HM%20Bab2001.pdfsioner/#gsc.tab=0>. Diakses pada tanggal 03 Agustus pukul 14.24 WIB

<http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf>. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2020 pukul 21.06 WIB

<https://media.neliti.com/media/publications/52583-ID-relevansi-dimensi-kualitas-pelayanan-dan.pdf>. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2020 pukul 22.10 WIB.

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/04/10-pengertian-hipotesis-menurut-para-ahli-terlengkap.html>. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2020 pukul 22.15 WIB.

[http://digilib.uinsgd.ac.id/3640/6/6\\_bab3.pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/3640/6/6_bab3.pdf). Diakses tanggal 12 Agustus pukul 24.04 WIB.

<https://ojs.uajy.ac.id/index.php/kinerja/article/view/1034/875>. Diakses pada tanggal 13 Agustus 2020 pukul 00.27 wib

<https://media.neliti.com/media/publications/57385-EN-the-effect-of-service-quality-to-custome.pdf>. Diakses pada tanggal 12 Agustus 20 pada pukul 01.05 WIB

<http://repository.unpas.ac.id/32830/7/BAB%20III%20revisi%20SUP.pdf>. Diakses pada tanggal 17 Agustus 2020 pukul 13.32 WIB.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/68132/Chapter%20III-V.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020 pukul 13.13 WIB.

<http://repository.unpas.ac.id/9893/26/13.%20BAB%20III.pdf/>. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020 pukul 13.27 WIB.

[http://www.dakwatuna.com/2007/hukum-islam,\(19-09-2013\)](http://www.dakwatuna.com/2007/hukum-islam,(19-09-2013)). Diakses pada 18 Agustus 2020 pukul 14.00 WIB.

<https://www.bankcapital.co.id/>. Diakses pada 17 Agustus 2020 pukul 12.00 WIB.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>. Diakses pada 16 Agustus 2020 pukul 14.00 WIB.

<https://www.bankcapital.co.id/>. Diakses pada 17 Agustus 2020 pukul 12.00 WIB