

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Hari Sasongko, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kredit PT Bank Perkreditan Rakyat Artha Sumber Arum," *Skripsi-1* UNY tahun 2003 tidak dipublikasikan
- Anis Fatkhur Rohman, "Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang Di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara", *Skripsi-1* Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2006).
- Arika Edy Mulyanto, 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BTN Syariah Cabang Yogyakarta, *Skripsi-1*. Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
- Fadliyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasana Nasabah pada BMT Multzam, "Skripsi-1 tidak di publikasikan," (Yogyakarta: UIN 2007)
- Fandy Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Husain Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cet. III, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta: Deakellindo

- Muhammad, 2002. *Kebijakan Fiskal dan Moneter Dalam Ekonomi Islam*. Salemba Empat, Jakarta.
- Muhammad, 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Muhammad Ridwan. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. UII Press, Yogyakarta.
- M. Syaff'i Antonio, dkk., 2004. *Bank Syariah Analisis kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman, cet.3* : Ekonisia, Yogyakarta.
- Nurul Faidah, "Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Baitulmaal wat Tamwil pada pedagang Pasar Beringharjo di BMT Dhuafa Beringharjo," *Skripsi-1* tidak dipublikasikan (Yogyakarta: UNY, 2002).
- Prasetya Adi, 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah "BMT KAFFAH" Yogyakarta, Skripsi-1*. Jurusan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Surakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, PT Salemba Empat, Jakarta.
- Singgih Santoso, dan Fandy Tjiptono .2001. *Riset PEMASARAN : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. XII, ed. Revisi V; PT. Rineka Cipta, Jakarta.