

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Adya Barata,Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT.Alex Media Komputindo.
- Atossoshi Gea,Antonius, *Relasi dengan Dunia Alam, Iptek, dan Kerja*, Jakarta: PT.Alex Media Komputindo, 2005.
- Kasmir, “*Manajemen Perbankan*”, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, Prenada Media Group, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler, Keller, “*Management Pemasaran*”, Jilid 1, edisi 12, Indeks, Jakarta, 2007.
- Lasmi, Mia Wardiah, “*Dasar-Dasar Perbankan*”, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Latumaerissa,Julius R, “ *Manajemen Bank Umum*”, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Lovelock, Wright, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, Cetakan 2, Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Marimin, “*Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*” Bogor: Grasindo, 2004.
- Monroe, Kent. B., “*Pricing: Making Profitable Decision*”, New York: Mc Graw Hill, 2002.
- Noor, Juliansyah, “*Metodologi Penelitian: Skripsi, tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*”, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana, 2011.
- Primasari, Destika, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan*

Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Unggaran”
Skripsi, Program Sarjana IAIN Salatiga, 2016.

Rivai, Veithzal, *“Islamic Marketing”*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Silaen, Sofar. Widiyono, *“Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis”* Jakarta: Penerbit IN Media, 2013.

Siregar, Syofian, *“Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi Spss versi 17”*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Soeratno, Lincolin Arsyad, *“Metodelogi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis”*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2008.

Sugiyono, *“Metode Penelitan Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*, Penerbit Alfabeta, 2011.

Sugiyono, *“Metode Penelitian Bisnis”*, Cetakan 15, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.

Suliyanto, *“Ekonometrika Terapan- Teori dan Aplikasi dengan Spss”*Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011.

Tripjono,Fandy, *“Service, Quality, and Satisfaction”*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011.

Umar, Husein, *“Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

Wibowo, *“Manajemen Kinerja”*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2007.

Wiratna Sujarweni, V., *“Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi”*, Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2015.

Wiyono, Gendro, “3 in One Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan Smart PLS 2.0”, STIM YKPN, Yogyakarta, 2011.

Jurnal-jurnal

Anita, Nova. Jusman J Ma'ruf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan di Kota Langsa”, dalam: *Jurnal Manajemen*, Vol. 4, No. 1, 2015.

Arina Pramudita, Yoana. Edwin Japarianto, “Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya”, dalam: *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 1, 2013.

Aryani, Dwi & Febrina Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, dalam: *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus, 2010.

Ayu Putu, Gusti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan”, dalam: *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Volume 3, Nomor 5, 2015.

Hidayat, Rachmad, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”, dalam: *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No. 1, Maret, 2009.

Mahardika, Woro. Naili Farida, “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)”, dalam: *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Maret 2013.

Palilati, Alida, “*Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*”, dalam: *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, Maret, 2007.

Widya, PutriResita. Suharyono, Dahlan Fanani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Auto200 Waru Surabaya)*”, dalam: *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 1, No. 1, Januari 2015.