

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker David A and Kevin L. Keller. 1990. Consumer Evaluations of Brand Extention, *Journal of Marketing*, 54 (Januari), 27-41.
- Andespa, Roni. 2016. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah". *Jurnal: Lembaga Keuangan dan Perbanka* Volume 2, No. 1, Januari-Juni.
- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Butz, H. & Goodstein. 1996. *Measuring Customer Value: Gaining the Strategic Advantage*. New York: McGraw Hill
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi
- Feigenbaum, A.V. 1986. *Total Quality Control*. 5th Ed. Prentice-Hall, Inc. Singapore.
- Garvin, D.A. 1994. *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*. Free Press
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Penelitian Research*. Yogyakarta: BPFE.
- Ikhwal, N. 2017. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam. *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*-Volume 2, Nomor 2, Juli-Desember 2017
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jogiyanto, HM, MBA. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik aplikasi Bisnis", Yogyakarta : ANDI.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta. Erlangga

- Lupiyoadi Rambat dan Hamdani. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. (Jakarta: Salemba Empat), 127.
- Madona, F. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang.
- Mital, Vikas, William T. Ross and Patrick M Baldasare. 1998. The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions, *Journal of Marketing*, Vol.62, 33-47
- Murti, Yulianto, dan Hidayat. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan). Universitas Brawijaya Malang
- Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. *Journal Of Marketing*, Vol. 49, P.41-50.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Putri . 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta.
- Singarimbun & Sofyan Effendi, 1995, Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sutopo. 2006. Metodologi riset. Surakarta : UNS.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI
- Wyckof. 2002. Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Zeithaml et al. 1996. *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*, *European. Journal of Marketing*

Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd Edition*. Boston. Mc GrowHill

Zuriah Nuzul, 2007, *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.