

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Carrafio J, and J Rocco. (2007). *Ten common misunderstandings, misconceptions, persistent myths and urban legends about likert scales and likert response formats and their antidotes*. *Journal of Social Sciences* 3 (3) pp: 106-116
- Firmansyah A. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planing dan Strategy)*  
Surabaya: Qiara Media
- Irawan, H (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media  
Komputindo
- Ismail. (2014). *Akutansi Bank*. Jakarta: Kencana
- Ismail. (2016). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo  
Persada
- Kotler Philip. (2000). *Manajemen pemasaran. Edisi Milenium 2*. Jakarta: PT.  
Ikrar Mandiriabadi
- Kotler, Philip, dan Armstrong. (2009). *Dasar-dasar pemasaran. Edisi 9*. Jakarta:  
PT. Indeks.
- Kotler Philip, Armstrong Gary. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12*.  
Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ketiga*. Salemba  
Empat: Jakarta
- Nana Sudjana. (1997) *CBSA Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali  
Press
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti  
Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penilaian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi: 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widoyoko, Eko Putro. (2013). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zeithaml, Valarie A, and Bitner, Mary Jo. (2003). *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'I Edition.
- Bank Syariah Indonesia. (n.d). *Unduh Dokumen*. Retrived 2021, from <https://www.ir-bankbsi.com/download.html>
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Bank Umum*. Retrieved 2017, from <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan (n.d.). *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*. Retrived 2017, from <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentangsyariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>