

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bank Jatim. [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id)
- Tjipjono, Fandy, 2007, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Branti, Istariyani. 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.
- Kasmir. 2004. Bank dan lembaga keuangan lainnya. Jakarta: Raja Grafindo Persada  
Tjiptono.
- Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Kasmir. 2002. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2002. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kotler, P, Amstrong, G, 2001, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedelapan, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, 2000, *Service Marketing 2<sup>nd</sup> edition : Integrating Customer Focus*, New York, McGraw-Hill Inc.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, 2011, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Kotler, Philip, 2006, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2001, Pemasaran Jasa Prespektif edisi 7, Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2016. *Research Methods For Business*. Edisi Ketujuh. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Elliot. 1999. *Assessing the Impact of Customer Satisfaction on Customer Retention. Journal of Marketing Management*. 8 (2). 95-102.
- Garvin, D. A. 1998. *Managing Quality*. New York: *The Free Press*
- Kotler, Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia.