

DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, A., & Zaheer, A. (2014). *Service Quality Dimensions of Islamic Banks : A*, 14(5).
- Alshurideh, M. T. (2017). *The Impact of Islamic Banks Service Quality Perception on Jordanian Customers Loyalty*, 9 (2), 139–159.
- Andreassen TW, Lindestad B. (1998), *Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. International Journal of Service Industri Management*, Vol. 9, No. 1, pp. 7–23.
- Djarwanto, dan Subagyo. (1996). *Statistik Induktif*. Edisi keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elek Media Komputindo
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasara Buku 1*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management Four Edition*. New Jersey: Pengaruh International Education.
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Prabowo, A., & Santoso, S. B. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan Catering Ida* , 5, 1–12.
- Prof. Dr. Andrianto Widjaja. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk*, 101–117.

- Sholahuddin, Muhammad dan Lukman Hakim. (2014). *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Penerbit.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Quality & Satisfaction*, Edisi III, Penerbit Andi, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. (2005). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta.
- Zeithmal, Leonard L. Berry, (1990), "*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*" . The Free Press: New York.