

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cronin, J. Joseph dan Steven A. Taylor. 2014. "Measuring services quality : a reexamination and extension." *Journal of Marketing*, Vol. 56 July 1992) : 55-68.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jack Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Muhammad. 2010. *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Oliver, Richard L. (2010). *Satisfaction: a Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Sutarno. 2015. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy, Ph, D, 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition*. America: Mc Graw Hill
- Zulian Yamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Enkonisia.

