

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan Kesembilan*. Alfabeta : Bandung.
- Ariani, Wahyuni. 2009. *Manajemen Operasi Jasa Edisi Pertama*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- BMT Dana Mentari Purwokerto. 2016. Laporan Jumlah Nasabah.
- Budiarti, Anindhyta. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya". *Ekuitas*, Vol. 15. No. 2. Juni 2011.
- Fasochah. dan Harnoto. 2013. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi : Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal". *Jurnal Manajemen Akuntansi – ISSN 0853-8778*. No. 34, April 2013.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro : Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gul, Roshana. 2014. "The Relationship between Reputation, Customer Satisfaction, Trust, And Loyalty". *Journal of Public Administration and Governance*, Vol. 4. No, 3.
- Hair J.F, Anderson RE, Tatham RL., & Black WC. 1995. *Multivariate Data Analysis, Fourth Edition*. Prentice Hall: New Jersey.

- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Media Pressindo : Yogyakarta.
- Ishak, A. dan Luthfi, Z. 2011. “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi tentang Peran Mediasi Switching Cost”. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1, Januari 2011.
- Kishada, Zeyad M, EM. And Wahab, Norailis. 2015. “Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Bank”. *International Journal of Business and Social Science*, Vol, 6. No, 11. November 2015.
- Kotler, Philip. 2010. *Principles of Marketing, 13th Edition*, Pearson Prentice Hall : New Jersey.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 12, Cetakan Ketiga. Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Pearson Hall : New Jersey.
- Laksana, F. 2008. *Manajemen Pemasaran pendekatan Praktis*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.
- Ningtyas, Fitri. Dan Rachmad, Basuki. 2011. “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”. *Journal of Business and Banking*, Vol. 1, No. 1, May 2011.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2013. *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah*.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2014. *Laporan Perkembangan Jumlah Kantor Bank Umum di Indonesia*.
- Peppers, D. dan Rogers, M. 2004. *Managing Customer Relationship*. Willey : Canada.

Rahab. 2012. *Relationship Marketing Pada Industri Jasa*. Tim UPT. Percetakan dan Penerbitan Unsoed : Purwokerto.

Sanka, M.S. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, No.1.

Schiffman. L. dan L, Kanuk. 2010. *Consumer Behavior*. 10th edition, Pearson Prentice Hall : New Jersey.

Siddiqi, K. O. 2011. “Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3.

Suchaeri, Heri. 2012. *Total Customer*. Metagraf : Solo.

Sudarsono, Heri. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Ekosonia. Yogyakarta.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. ANDI : Yogyakarta.

Sumarwan, Ujang. 2008. *Pemasaran Strategik*. IPB Press : Bogor.

Sunarto. 2008. *Perilaku Konsumen*. Amus : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. ANDI : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia : Malang.

Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. ANDI : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. ANDI: Yogyakarta.

Usmara, A, 2008. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Amara Books : Jakarta.

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Yousafzai, S. Y, Pallister, J.G., dan Foxall, G. R., (2003). A Proposed Model of ETrust for Electronic Banking, *Technovation*.

WEBSITE :

www.danielsoper.com

www.puskopsyahlampung.com

