

## DAFTAR RUJUKAN

- Amanda, Dina. 2017. *Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara IB Terhadap Loyalitas Nasabah*. Palembang: Skripsi UIN Raden Fatah
- Azis, Sarfia Abdul. 2016. *Pengaruh Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan dengan Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2014*. Makasar: Skripsi UIN Alaudin
- Baron, Reuben M. and David A. Kenny. 1986. *The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual Strategic and Statistical Considerations*, Journal of Personality and Social Psychologi. Vol. 51, No. 6, 1173-1182. Americal Pshcological Association
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Firdanila, Fiara. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Al-Aqobqah Pusri Palembang*. Palembang: Skripsi UIN Raden Fatah Palembang
- Ghazali, Imam. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghozali, Imam . 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP

- Ghozali, Imam . 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta: Media Presindo
- Irawan, Handi. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komposindo
- Juliansyah, Noor. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Kasmir. 2015. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran* edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management Edisi 14*. Prentice Hall: Global Edition
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara

- Pardede, Ratlan dan Renhard Manurung. 2014. *Analisis Jalur=Path Analysis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ridwan, Muhammad. 2014. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press
- Rosiana; Desak Dan Gede. 2011. *Pengaruh E-Servequal Terhadap Nilai Pelanggan, Kepuasan Dan Word Of Mouth Communication Anggota Situs Jejaring Social Facebook*. Denpasar: Tesis Program Study Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Saleh, Akh. Muwafik (ed). 2010. *Public Service Communication: Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-kisah Pelayanan*. Malang: UMM Press
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sumardy dkk. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Sunyoto, Danang. .2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*.

Yogyakarta: CAPS

Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

Yogyakarta: ANDI OFFSET

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

Ilmu