

DAFTAR PUSTAKA

- Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Pada Niat Menjadi Nasabah Bank Syariah GRADUASI Vol. 29 Edisi Maret 2013.
- Kuncoro, M. (2007). Metode Kuantitatif. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Francis, Buttle 2007. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools. Malang: Banyu Media.
- Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
<https://media.neliti.com/media/publications/102771-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf>
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta: Erlangga.
- Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 25 No. 2 Agustus 2015| administrasi bisnis. studentjournal.ub.ac.id
- Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 12, Desember 2015 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas... - Kusuma, Rizal Wahyu.
- Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2), Oktober 2016
<https://media.neliti.com/media/publications/194775-ID-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-kualit.pdf>
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Keduabelas, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2001, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, 2014. Manajemen Perbankan. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi.2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukardi.2006. *Penelitian Kualitatif-Naturalistik dalam Pendidikan*. Jakarta: Usaha Keluarga.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F & Chandra, G . (2011: 292). *Service, Quality& Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Puji, Septin, Wiwik Wilasari dan Datien Eriska Utami. 2009. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 2 No. 1.Juli 2009.
- Sari, Anita dan Mariaty Ibrahim. 2015.*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru*. *JOM FISIP*. Vol. 2 No. 2.Oktober 2015.