

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Yahya Pamungkas, dan Embun Durianny Soemarso, 2015, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap *Customer Retention* Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran, *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol 5, Nomor 1, Juli 2015
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arzena, 2012, Pengaruh Kepuasan Atas Lingkungan fisik Dan nilai manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang, *Jurnal*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Barnes, James G. 2008. *Secrets of Customer Relationship Management. Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Andi, Yogyakarta.
- Buttle, Francis, 2004. *Customer Relationship Management: Concepts and Tools. Elsevier Butterworth-Heinemann*.
- DJarwanto PS, dan Subagyo, Pangestu, 1993, *Statistik induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Elsandra, Yesi dan Efriyuzal, 2013, Pengaruh Atribut Produk, Komitmen Agama, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi STIE Haji Agus Salim Bukittinggi*, Vol. XIV, No. 2, hal: 140-157
- Fasochah dan Hartono. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Study pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778* No. 34 / Th. XX / April 2013
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Garbarino, Ellen and Mark S. Johnson. 2007. The Different Roles of Satisfaction, Trust and Commitment in Customer Relationship. *Journal Of Marketing*. Volume 63.

- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Haryono, Ali Syafiq, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai manfaat dan Kepuasan Terhadap Word of mouth Telkomspeedy dengan Metode Structural Equation Modeling*, Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Bidang Keahlian Manajemen Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Iskandar, Dibyo, 2012, *Pengaruh Lingkungan fisik Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Nilai manfaat Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. BPR BKK Boyolali Kota)*, *Jurnal*, STIE AUB Surakarta
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat, Jakarta
- Junusi, Rahman El. 2009. *Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Nilai manfaat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang)*". The 9th Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)
- Kanuk, Leslie Lazar dan Schiffman, leon, 2004. *Perilaku Konsumen*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kusmayadi, Tatang, 2007, *Pengaruh Relatinship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*, STIE STAN Indonesia mandiri, Jepara
- Lantana, Suwantara, Pande Putu. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Lembaga Pelatihan Pariwisata Bali*, Tesis, Universitas Udayana Denpasar.

- Lonardo, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Harga , dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun *Word of Mouth* Positif, *Jurnal Manajemen*, Vol 11 No. 1 Mei 2014:27-40
- Lupiyoadi, Rambat.dan Hamdani, A 2013. *Manajemen pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nurvidiana, Rahma, 2015, Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survey pada konsumen *Republica Cafe* Jalan MT.Haryono gg.XI Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 22 No. 2 Mei 2015
- Pratiwi, Ni Putu Lenny, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 1422-1433
- Peter. J Paul, dan Jerry C olson, 2000, *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Prasetyo, Widiyanto Bangun Prasetyo, 2013, Pengaruh Lingkungan fisik, nilai manfaat Dan Kepuasan Terhadap Word of mouth (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi), **Jurnal**.
- Putri, Finta Cahya, 2016, Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Dan Dampaknya pada Keputusan pembelian (Survei pada konsumen Legipait *Coffeeshop* Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 34 No. 1 Mei 2016
- Rahmadevita, Lusy Deasyana, dkk, 2013, Pengaruh reputasi merek dan komunitas pelanggan terhadap nilai pelanggan, word of mouth serta keputusan pembelian, *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. XI
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Measurung Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sari, Sinay, Olivia 2016. Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (eWOM) Terhadap Sikap Dan Niat Beli Konsumen Pada Produk The Body Shop Dalam Forum Femele Daily. *Jurnal Ilmiah FEB*. Vol 3. No 2

- Siburian, Ind Tigana Prasetyo,dkk. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*
- Singarimbun, Masri. 2005. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta.
- Subiyantoro Yohanes Y. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan mahasiswa Terhadap Minat Berperilaku (WOM) Mahasiswa*. STIKOM Surabaya
- Sugiyono, 2004, *Metodologi Penelitian*, Erlangga, Jakarta
- Suhardi, Gunarto. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya. *Jurnal KINERJA*. (Vol. 10 No.1)
- Suprpti, N. W. S. 2010. *Perilaku Konsumen: Pemahaman Dasar dan Aplikasinya Dalam Strategi Pemasaran*. Udayana University Press. Denpasar
- Swastha, Basu. 2009. *Azas-azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandi. 2010. *Service, Quality and Satisfaction*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2010. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2009. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta