

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, (2009), "Marketing". Jakarta : Media Presindo
- Alma, Buchari. 2014. Manajemen Pemasaran dan pemasaran Jasa. Cetakan kesepuluh. Bandung : Alfabeta.
- Assauri, Sofjan, (2009), "Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi", edisi pertama. Jakarta: Rajagrafindo.
- Abdul Kadir dan Terra Triwahyuni, (2005), "Pengenalan Teknologi Informasi. Yogyakarta": Andi
- Abuzar Asra, Puguh Bodro Irawan, dan Agus Purwoto, (2014), "Metode Penelitian. Survey". Bogor: In Media.
- Adhe, Arthesa dan Edia Handiman, (2009), "Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank". Jakarta: Indeks
- Akbar, M. M., dan Parvez, N, (2009), "Impact of Service Quality, Trust, and. Customer Satisfaction on Customer Loyalty, ABAC" *Journal*, 29(1),
- Andreani, Fransisca, (2007), "Experiential Marketing". *Jurnal Manajemen. Pemasaran*. Vol. 2. No. 1. p. 1-8.
- Arikunto, S, (2010), "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta: Rineka Cipta.
- Asra, Abuzar dan Achmad Prasetyo (2015). Pengambilan Sampel dalam. Penelitian Survei. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Augusty Ferdinand, (2011), "Metode Penelitian Manajemen", Semarang: Indoprint.
- Aziz Slamet Wiyono dan M. Wahyudin, (2005), "Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten" jip.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/viewFile/685/718
- Basu Swastha dan Irawan, (2003), "Manajemen Pemasaran Modern". (Edisi kedua). Cetakan ke sebelas. Yogyakarta : Liberty Offset, (2010), "Manajemen Pemasaran Modern", Penerbit Liberty,. Yogyakarta.
- Basu Swastha dan Irawan, 2010, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Buchari Alma, (2014), "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa", Cetakan. Kesembelian, Bandung: Alfabeth.
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, (2007), "Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro", Cetakan Kedua, Jakarta: Indeks
- Dahlan, Sopiudin, (2014), Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Edisi 6. Jakarta: Salmba Medika.
- Dewi Berlian Harahap, (2017), "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara. Publikasi Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan"

- Dewi Berlian Harahap, (2017), “Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang medan aksara. Fakultas ekonomi dan bisnis islam. Universitas islam negeri sumatera utara medan”
- Edgar, M dan Galia, F, (2009), “Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses”, *Journal of Managing Service Quality*, 19 (4). :474-485.
- Edia Handiman, 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*.
- Catur, Rismiyati.E. dan Ig. Bondan Suratno.(2010), “Pemasaran Barang dan Jasa”
- Fandy Tjiptono, (2014), “Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)”. Yogyakarta: Andi.
- Augusty Ferdinand, 2011, “Metode Penelitian Manajemen, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro Semarang”.
- Feiby Tombakan, Lotje Kawet, Yantje Uhing, (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus Bni Kantor Cabang Utama Manado”. (Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.552-561)
- Ghozali, Iman. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ke 3*
- George Cudjoe Agbemabiese, Patrick Amfo Anim, Joseph Gerald Nyanyofio, (2015), “Service Quality and Customer Satisfaction in the Ghanaian Banking Industry (A Case of Ghana Commercial Bank)”. *European Journal of Business and Management* www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online)
- Ghozali, Iman. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Hair, Joseph F et al, (2006), “MultiVariate Data Analysis”. Fifth Edition. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hossein Ahmadirezaei, (2011), “The Effect of Information Technology in Saderat Banking System”. Sumber: Procedia - Social and Behavioral Sciences
- Jamil Hammoud, Rima M. Bizri, Ibrahim El Baba, (2018), “The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction”: Evidence From the Lebanese Banking Sector. Journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2158244018790633
- Kasmir, (2010), “Analisis Laporan Keuangan”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kheng, Lo Liang, (2010), “The Impact of Service Quality on Customer Loyalty”: A. Study of Banks in Penang Malaysia Vol 2 No 2.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane, (2013), “Manajemen Pemasaran”, Jilid 1, Edisi. 12, PT. Indeks. and Gary Armstrong, (2012), “Prinsip-prinsip Pemasaran”. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lisa Yuvita Novaria, Edy Wahyudi, Yuslinda Dwi Hand, (2013), “Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi. Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)”
- Lisa Yuvita Novaria, Edy Wahyudi, Yuslinda Dwi Handini, (2013), “Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi. Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)”

- Nardiman, Yasri, (2016), "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah Adira Finance Di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat". *Journal EMBA Vol.1 No.3*
- Paramita, Ni Wayan Pradnya, (2017), "*Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Kantor Cabang Kemayoran*". Sumber: Universitas Mercu Buana Jakarta".
- Prasetyo Adi, (2008), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Kaffah Yogyakarta". Sumber: Publikasi. Jurusan Ekonomi Islam Stain Surakarta –Sem Institute Yogyakarta
- R Rajesh1, A Palpandi, (2015), "*A Study On Impact Of Information Technology In Banking Sector With Reference To Southern Tamilnadu. International Conference on Inter Disciplinary Research in Engineering and Technology*"
- Riduwan. 2010. "Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta".
- Santoso, Singgih, (2012), "*Statistik Parametrik*". Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Setyo Hari Wijanto, (2008), "*Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial*". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siddiqi, 2011. "*Interrelations between service Quality Attributes, Customer, Satisfaction And Customer Loyalty in The Retail Banking Sector*".
- Sugiyono, (2016), "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung: PT Alfabet
- Supriyadi. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.
- Spohrer Maglio Mosahab, (2010), "*The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction, European Journal of Marketing, Vol. 36, No. 7-8, pp. 811-828*
- Tjiptono, (2014). "Strategi Pemasaran Edisi II, Yogyakarta": Andi
- Widha Emil Luthfia, (2012), "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Kofisyop Tembalang. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang 2012".
- Wiyono, Aziz Slamet dan M. Wahyuddin, (2005), "Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten". *Dayasaing*, 8 (2). Pp. 1-4. ISSN 1411-3422
- Yakub, (2013), "Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta": Graha Ilmu
- Yoestini, (2012), "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Manajemen Vol. 1, No. 1:1-9*.