

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Al-karim dan Terjemahan, Lembaga Percetakan Al-Quran Raja Fahd, 1418 H
- Abdullah, Thamrin dkk, 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S., 2005, *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang, Lerbin R. 2005, *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1 No. 2*, Oktober, 35-43.
- Erlina, Sri Mulyani, 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Cetakan Pertama, Medan : USU Press.
- Ghozali, Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J., 2005, *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih bahasa: Dr Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama.
- Irawan, Handi, 2004, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT Gramedia. Pustaka.
- Istijanto, 2006, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kertajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, 2006, *Syariah Marketing*, Jakarta : Penerbit Mizan.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Garry, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1., Jakarta : Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Cristopher H. dan Lauren K. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan 2 (terjemahan). Jakarta : Indeks.

- Lupiyoadi, Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Rahman, Arif, 2010, *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business*. Edisi Pertama, Jakarta : TransMedia Pustaka.
- Rangkuti, Freddy, 2008, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih, 2010, *Statistik Multivariat*, Jakarta : PT Gramedia.
- Subagio, Ahmad, 2010, *Marketing In Business*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sula, Muhammad Syakir, 2004, *Asuransi Syariah (Life & Guard) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta : Penerbit Gema Insani.
- Swasta, Basu, dan Irawan, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein, 2005, *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wijaya, Tony, 2011, *Manajemen kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta : PT. Indeks.
- Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2007., *Service Marketing*, McGraw - Hill International Edition.