

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2011. *Manajemen Bisnis*. Jakarta:PT Rhineka Cipta
- Anuraga, Wirawan dan Somang Sitohang. 2015. Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Merek terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 4 Nomor 10.
- Chotimah, Chusnul. 2014. “*Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syari’ah di Surakarta*”. Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Cory Caroline R.M, Edy Yulianto, dan Sunarti. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen (Survei kepada Konsumen Kendaraan Merek Toyota di Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.30, No.1, Januari, hal. 59 – 64.
- Dedek K. Gultom, Paham Ginting, dan Beby K.F. Sembiring. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Managemen & Bisnis*, Volume 14, Nomor 1, April.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS 19*. Badan Penelitian Universitas Diponegoro, Semarang.

- Hapsari, Trisera Renny, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada Bank Muamalat Indonesia Syariah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 4 No. 1.
- Herlambang, Adhitya. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengajukan Pembiayaan Kepemilikan Emas (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Syariah). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kasmir. 2013. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, edisi revisi, cetakan 12. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta : Erlangga. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management Global Edition*. Pearson:United Kingdom.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. Global edition, 14 Edision, Pearson Education.

Kotler dan Amstron. 2015. *Marketing an Itroudction Prentice Hall*. 12th edition. England: Pearson Education, Inc.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15 Edition, Pearson Education.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management Global Edition*. Pearson: United Kingdom.

Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta

Munawaroh, Siti. 2018. Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menabung dengan *Brand Image* sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank BNI Syariah KC Semarang). Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Muzaiyanah, Eva Nur. 2018. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang). Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Maulana, Muhammad Iqbar. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jateng KCP Sampangan, Semarang). Unisversitas Stikubank Semarang.

- Nugroho, Dwi Mulyono. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan dan Harga Produk Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel". Jurnal OE, Vol. VII No. 2: 158-174.
- Nurhayati, Vita. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Minat menjadi Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson. 2008. Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Penerbit liberty
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen Edisi 7*. Jakarta: PT Indeks
- Schiffman, Leon G dan Kanuk, Leslie Lazar. 2009. Perilaku Konsumen. Alih Bahasa Zulkifli Kasip. Jakarta: PT Indeks Group Gramedia
- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix. 2010. Analisa Marketing Mix – 7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya.

Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 1, No. 2, Oktober, 216 – 228.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.* Bandung : Alfabeta.

Sekaran, Uma dan Bougie Roger. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis.* Jakarta : Salemba Empat.

Suhenik. 2019. Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ovo Payment di Kota Semarang). Universitas Stikubank Semarang.

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

Tho'in, Muhammad. 2011. *“Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa terhadap Keputusan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun karanggede Boyolali”*. Jurnal Muqtasid, vol. 2, No. 1.

Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction.* Yogyakarta:Andi.

Wijaya, Tony. 2013. *Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik.* Yogyakarta:Graha Ilmu.

Wundi, Eka. 2014. "Variabel-variabel yang Mempengaruh Keputusan menjadi Nasabah Tabungan Faedah Bank BRI Syariah Cabang Samarinda". *E-jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No. 2: 201-214.

Yafie, Achmad S, dkk. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Admnistrasi Bisnis*, Vol. 35 No. 2.