DAFTAR PUSTAKA

Al Quran dan Terjemahnya. Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013.

Amir, M.Taufik. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Arief, Mts. Pemasaran Jasa dan Kualitas pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* Praktis. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Asmai Ishaq dan Zhafiri Luthfi, "Pengaruh kepuasan dan Kepercayaan konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi *Switching Costs*", *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1, 2011.

Aydin, Serkan dan Gokhan Ozer " *The Analysis of antecedents of Costumer Loyalty in the Turkish Mobile Telecomunication Market". European Journal of Marketing*, Vol. 39 No 7/8, 2005.

Azis, Asriel. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen", *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 2016.

Barito, Wildan Syahreza. "Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Retailer di Daerah Bandung" *Jurnal Program Pasca Sarjana Program Studi Manajemen*, TT.

Beatty, Sharon E. and Gianfranco Walsh " *Customer-based Corporate Reputation of a Service Firm: Scale Development and Validation", Academy of Marketing Science*, Vol. 35, 2008.

Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Carman, J. M. "*Costumer Perceptions of Service Quality: An Assesment of The SERVQUAL dimensions", Journal of Retailling*, Vol. 66, *Spring*, 1990.

Casey, Bernadette. "*Expectations And Reputations Go Hand in the Hand", Jurnal Retailing Today*, 2006.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dick, Alan S. and Kunal Basu, "*Customer Loyalty: Toward An Integrated Conceptual Framework", Journal of the Academy of Marketing Sci*ence, Vol. 22, No. 2, 1994.

Ferdinand, A. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis S-2 dan Disertasi S-3*. Semarang : BP Universitas Diponegoro, 2000.

Fombrun dan Foss, *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Cambridge, Harvard Business School Press, 2001.

Gentile, Chiara, Nicola Spiller and Giulano Noci, "*How to Sustain the Customer Experience: an Overview of Experience Components that Co-create Value with the Customer", European management journal, Vol.* 25, No. 5, 2007.

Griffin, Jill. *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*, Terj Dwi Kartika Yahua. Jakarta: Erlangga, 2005.

Hair, Jr., J.F., Anderson, R. E., Tatham, R.L. dan Black, W.C., *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1998.

Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakakrta: PT Elex Media Komputindo, 2002.

Iswadi, Ansi dan Rahayu Tiastity, "Analisis Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 15, No 2, Juni, 2015.

Jasfar, Farida. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Salemba Empat, 2012.

Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.

Keller, Phillip Kotler dan Kevin Lane. *Marketing Manajemen*. Global Edition: Pearson, 2012.

Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga: Jakarta, 2009.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keller, Phillip Kotler & Kevin Lare. *Manajemen Pemasaran* diterj. oleh Bob Sabran Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kertajaya, Hermawan. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Jakarta: Gramedia, 2006.

Khatibi, Abod Ali. Hishamudin Ismaildan Venu Thyagarajan, *"What Drive Costumer Loyalty an analysis from the telecommunication Industry". Journal of Targeting, Measurement, and Analysis for Marketing*, 2002.

Kotler, Philip. *Marketing Management, International Edition*, New Jersey: Prentice Hall, 2003.

Kotler, Phillip. *Manajemen Pemasaran* Alih Bahasa Benyamin Molad Jilid1. Jakarta: Indeks, 2005.

Kurniawan, Muhammad Rofiq dan Bayu Tri. "Pengaruh Reputasi Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat", *JMK* Vol. 7, No. 4, 2009.

Maharsi, Sri dan Fenny, "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1, 2006.

Mi'raj, Yuyun Yocepta. "Pengaruh Kesadaran Lingkungan pada Niat Beli Pertamax Sebagai Produk Hijau yang Dimoderatori oleh Harga Premium", (Tesis-Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2013.

Ningsih, Ekawati Rahayu. *Perilaku Konsumen: Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran*. Kudus: Nora Media Enterprise, 2010.

Octavia, Rio. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index pada PT. Bank Index Kantor Cabang Lampung". Tesis-Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2016.

Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. "*Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House", International Journal of Islamic Financial Services,* Vol. 3, No. 1, 2000.

Prayitno, Kharisma Mahkota Perdana dan Agus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Nasabah, dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Victoria Syariah Di brebes", *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*, TT.

Rangkuti. Freddy. *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Schmitt, Bernd H. *Experiental Marketing: How to Get Costumer to Sense, Feel, Think, Act, and Relatet Your Company Any Brain.* New York; Free Press, 2011.

Schmitt, Bernd H. "*Experiential Marketing: How To Get Customer To Sense, feel, think, act, and Relate To Your Company Any Brain", Journal of Marketing Management*, 1999.

Silvana Chandra, *"The Impact of Customer Experience toward Customer Satisfaction and Loyalty of Ciputra World Surabaya", iBuss Management* Vol. 2, No. 2, 2014.

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi Jilid 2 Edisi Terj*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta, 2014.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Susanto, "Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Program pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia*, 2009.

Sutojo, Siswanto *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka, 2004.

Tjiptono, Fandi. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2008.

Tjiptono, FandI. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Umar, Husain. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ukhisia, Bella Gloria "Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Produkifitas Karyawan Dengan Moteode *Partial Least Square*", *Jurnal Teknologi Pertanian*, Vol. 14, No. 2, 2013.

.

Utami, Christina Whidya. *Manajemen Ritel.* Jakarta: Salemba Empat 2006.

Widodo, Dimas Satrio Teguh. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jatim Surabaya", *Jurnal STIESIA Surabaya*, TT.

Daftar Bank Umum Syariah Berdasarkan Tanggal Pertama Operasi, dalam info syariah.com (19 April 2017).

Wawancara dengan Dora Ayu Kusprilia (*Customer Service* KCP Bank Muamalat Tulungagung), Selasa 25 Juli 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id