

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Komalasari, Kokom. 2011. *Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi. 13, Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. 2014. *Marketing for Hospitality and Tourism*. 5th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lamb, Charles, Joseph F. Hair & Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Manrai, Lalita A. dan Ajay K. Manrai. 2011. *Hofstede's Cultural Dimensions and Tourist Behaviors: A Review and Conceptual Framework*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science. Vol. 13 No. 31. Hal. 23-48.

- Marius P. Angiopora. 1999. *Dasar-dasar Pemasaran*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Parasuraman, V. A. 2011. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. *Service Quality*, 2015-220.
- Payne, Adrian. 2014, *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar . 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk. 2012. *Consumer Behaviour*. USA : New Jersey Prentice Hall
- Silvana, Maulidah, dan Agung, Suryawijaya, Tjong. 2010. Analisis Penawaran dan Permintaan Temakau (*Nicotiana sp.*) di Indonesia. *SEPA* : Vol. 7 No.1. Hal. 39 – 50.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorious Candra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Wahab Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 1:55-56.
- Widiyanto, Joko. 2012. *SPSS For Windows*. Surakarta: Badan Penerbit-FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zakiy, Muhammad dan Ervita Putri Azzahroh. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah*

Sebagai Variabel Intervening. Yogyakarta : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 3. No. 1:26-36.