

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto, 2020. *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*; cetakan I, Jakarta, Alfabeta.
- Budiman. 2018. *Kapita Selekta Kuesioner Penelitian*. Salemba Medika: Jakarta.
- Gunara, Thorik & Hardiono,U.S, 2018. *Marketing Muhammad*, Takbir Publishing House, Bandung
- Kasmir. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir, 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Kasmir. 2020. *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler. Philip. 2019. *Definisi Pelayanan*. Salemba Medika: Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Morissan. 2018. *Teori Komunikasi*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Muhammad, Nur. “The Effect of Service Quality on and Loyalty of Electronic Users Maal (E-Maal) Islamic Perspective at Basmalah Shops in Bondowoso Regency,” *At-Turost: Journal of Islamic Studies* 9, no. 1 (2022): 122–137
- Musa, Y.M. 2019. *Falsafat al-ahklaq fi al-islam*. Kairo: Dar alA’raf.
- Nurrachman. 2019. *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja*. Pustaka Utama: Jakarta.
- Nurudin. 2020. *Pengantar Komunikasi Massa*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Parasuraman. (2015). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60*.
- Pohan. 2018. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Pustaka Merdeka: Jakarta.
- Purwanto. 2020. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan*. Gramedia Pustaka: Jakarta.

- Ruslan, Rosady. 2021. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sugito, 2021. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Untuk Manajemen*. Alfabeta: Jakarta.
- Supranto. 2020. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rieneka Cipta: Jakarta.
- Suryanto. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pustaka Setia: Jakarta.
- Swastha. 2020. *Determination of Brand Loyalty Factors Age Group 18-24*. Academy of Marketing studies Journal: Harvard: London.
- Thoha Miftah. 2019. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- _____. 2019. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Timpe, A.Dale. 2020. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis: Memimpin Manusia Managing People*. Gramedia Asri Medika: Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Candra, Gregorius. 2020. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Triatmojo. 2020. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Uripni, Lia Christina. 2020. *Komunikasi, Teori dan Praktik*. EGC: Jakarta.
- Umar, Hussein. 2020. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Pegawai: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- West, Richard dan Turner, A. Lyn. 2018. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Salemba Humanika: Jakarta.
- Zeithaml and Leonard L Berr, Parasuraman A. 2019. *Reassessment of Implication For Further Research*. Journal Marketing.