

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Mukhid, (2021). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Afnina, Yulia Hastuti. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal : Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, Vol 9, No 1 Januari 2018. P-ISSN 2089-1989. E- ISSN 2614-1523. hal. 21
- Antonio, Syafi'i. (2001). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arief , Zaiful. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyebrangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Di Pelabuhan Ujungkamal PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO). Cabang Surabaya*. Jurnal: Equilibrium, Volume 5, Nomor 2. hal. 144.
- Denariansyah, Moch. Eko. (2015). *Pengaruh Citra Merek Dan Nilai Yang Dirasa Terhadap Word Of Mouth (WOM) Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Tabungan BCA Di Surabaya*. Artikel Ilmiah. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. hal. 6.
- Dewi Karlina Denny Septa Haryanti. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Word Of Mouth Pada Nasabah Bank*. Jurnal : MEDIA BISNIS. Vol. 13, No. 1, Maret 2021, Hlm. 21-30. P-ISSN: 2085 – 3106. E-ISSN: 2774 – 4280. <http://jurnaltsm.id/index.php/MB>. hal. 23
- Duli, Nikolaus. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Dyah, K & Abdul, S. (2016) “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth (Studi pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab.Demak)*”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 5(1). 48.
- Fandy & Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

- Hasibuan, Abdul Nasser dkk. (2020). *Audit Bank Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Henard, D.H & Szymanski. (2001). “Journal of Marketing Research” dalam D.M., *Journal of marketing research* vol. XXXVIII august.
- Herlina, Vivi. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuisisioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- I Made, I. P & Ika,C. (2019). *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Latief, Rusman. (2018). *Word of mouth communication penjualan produk*. Surabaya: Media sahabat cendikia.
- Martono, Nanang. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali.
- Muslich, A & Sri, I. (2009). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR (AUP).
- Prihanti, Gita Sekar. (2016). “*Pengantar Biostatistik*”.(Malang: UMM Press.
- Riki Riyanda Saidi, (2016) Deasy Wulandari, Ketut Indraningrat. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar Disitubondo*. Artikel : Artikel Ilmiah Mahasiswa. hal.2.
- Riki Riyanda Saidi, Deasy Wulandari, Ketut Indraningrat. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar Disitubondo*. Artikel : Artikel Ilmiah Mahasiswa 2016. hal.2
- Riyono, Gigih Erlik Budiharja. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati*. Jurnal : stie semarang, VOL 8, NO 2, Edisi (ISSN : 2252-826). Hal. 98.
- Saputro, Fransiskus Satrio, Tesis. (2012). “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth dan Minat Beli Kembali dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi (Studi Pada Restoran Suka Sambal Foodcourt Solo Grand Mall)*”. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Hal. 1-75.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta.

Sunarto, (2006). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: UTS Press.

Suryaatmaja, Arya Nugraha dkk. (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citraterhadap Kepuasan Word Of Mouth nasabah*”. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 5(7). Hal. 2191-2210.

Wahyudi, Setyo Tri. (2017). *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan*. Malang: UB Press.

Wibisono, Dermawan. (2003). *Riset Bisnis Panduan bagi Praktisis dan Akademisi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.