

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*, Bandung, Alfabeta.
- Agustyn, Renata R. dan Santosa, Suryono. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada pelanggan kantor pos Purworejo), *Journal of Management*, Vol. 2, No. 2, hal. 1-8
- Ambarwati, Yulian Berlinda. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk, Cabang Undaan Surabaya, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 6, No.1, hal. 83-103
- Felix, Rubogora. 2017. Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda, *Journal Business and Financial Affairs*, Vol. 6, No. 1, pp. 1-11
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <https://www.wartaekonomi.co.id/read139376/inilah-peraih-best-bpr-award-2017.html> diakses tanggal 9 Oktober 2017
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputenindo.
- Koesasi, Murniati dan Latief, M. Amin. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unit Usaha Syariah (UUS) PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan, *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, Vol. 1, No. 1, hal. 91-114
- Koestanto, Tri Hari dan Yuniati, Tri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 3, No.10, hal. 1-18
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung, Alfabeta.
- Lubis, M. Saleh. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping, *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 1, No. 2, hal. 77-85
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Jakarta, Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Jakarta, Salemba Empat.
- Melia, Yeni. 2016. The Impact Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction: Workshop Insurance Partner In Padang City Indonesia, *International Academic Institute For Science and Technology*, Vol. 3, No.7, pp. 69-79
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry L.L, 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2016. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Cet. 2, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Sabir, R. I., Ghafoor, O., Akhtar N., Hafeez I., dan Rehman A.U., 2014. Factors Affecting Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan, *Journal International Review of Management and Business Research*, Vol. 3, No. 2, pp. 1014-1025
- Sanjuq, Ghalib. 2014. The Impact of Service Quality Delivery On Customer Satisfaction In The Banking Sector In Riyadh, Saudi Arabia, *International Journal Of Business Administration*, Vol. 5, No. 4, pp. 77-84
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung, Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*, Cet-3, Malang, Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*, Yogyakarta, Marknesis.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*, Yogyakarta, ANDI
- Windarti, Gst. Ayu Oka. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang, *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol. 2. No. 1, hal. 1-20