

DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah. 2012 penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, empathy, reability, responsibility dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (EdisiRevisi V). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Djarwanto, PS. dan Pangestu Subagyo, 2002, *Statistif Induktif*, Yogyakarta, BPFE.
- Ghozali, Imam. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. & K.L. Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kedua belas. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Edisi Millenium II. Jilid II Jakarta : PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 1. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketigabelas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I edisi keduabelas. Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis (2013) peneliti ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanant erhadap kepuasan pelanggan Arummas Hotel Lubuk Sikaping
- Murti, Yulianto & Hidayat. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Sholahuddin et al., 2016. Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia, The 5 th University Research Coloquium. 2016.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Sulistyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indu Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 2. 2318-2332
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zulkifli. 2019. Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pedagangan Soebrantas. *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*. Volume 1 Nomor 1, Juni 2018.