

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, *Manajemen Jasa Teori Dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Al-Arif, M.Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arif, Muhtosim, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing, 2006.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Buchory, Herry, Ahmad & Djaslim, Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Bondan, Suratno & E.Catur, Rismiati. *Pemasaran Barang Dan Jasa*, Yogyakarta: Kanisius, 2001.
- Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM, 2004.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006, cetakan keempat.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Irawan, Hendi, *10 Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- Ismanto, Setyabudi & Daryanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Kotler, Philip & Kevin, Lance, Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kasmadi & Nia, Siti, Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Lupioyadi, Rambat, *Pemasaran Jasa*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013.
- Machali, Imam, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: CV.Istana Agency, 2018.
- Mutmainnah, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*, Jurnal Manajemen Dan Pemasaran, Vol.10 No.02, 2017.

- Mustofa, Ulul, Azmi & Yudi, Siyamto, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.01 No.02, 2015.
- Nelwan, Diandran, Gabriela, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.04 No.01, 2016.
- Oetami, Seanewati & Dessy Herliana, *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol.03 No.01, 2017.
- Rianto, M.Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Srijani, Ninik, *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel Dan Corforense Center*, Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi, Vol.07, 2017.
- Supranto, J. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Samarwan, Ujang, DKK, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor: IPB Press, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013, cetakan ke delapan belas.
- Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Sujianto, Agus, Eko, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009.
- Siregar, Sofyan, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius, Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offest, 2005.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offest, 2000.