

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Y. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Central Asia (Bca) Tbk Cabang Undaan Surabaya . *Jurnal Akuntansi*.
- Boavida, A. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (Bnctl). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Boediono. (1982). *Ekonomi Mikro Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* .
- Cudjoe, A. G., Anim, P. A., & Tetteh Nyanyofio, J. G. (2015). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Industri Perbankan Ghana (Kasus Bank Komersial Ghana). *European Journal Of Business And Management*.
- Felix, R. (2017). Service Quality And Customer Satisfaction In Selected Banks In Rwanda. *Journal Of Bussines & Financial Affairs*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasi*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Husnan, S. (1989). *Manajemen Pokok-Pokok Dan Soal Jawab*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kasmir. (2010). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Kombo, F. (2015). Customer Satisfaction In The Kenyan Banking Industry. *Journal Of International Studies*.
- Kotler, P. A. (2000). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia; Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (1999). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: ALFABETA, Cv.

- Nawaz, A. (2017). Customer's Satisfaction Towards Banking Services Of State Bank Of India In Bareilly District Uttar Pradesh. *International Journal Of Commerce And Management Research*.
- Nazaruddin, I. (2015). *Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Pandya, T., Mathur, N., & Mathur, H. (2016). Kepuasan Pelanggan Di Sektor Publik (Studi Rajasthan Selatan). *Imperial Journal Of Interdisciplinary Research (IJIR)*.
- Purwa, I. B., & Ardani, I. K. (2018). PERAN KEPERCAYAAN NASABAH DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Setiadi, J. (2010). *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan Dan Implementasi, Cetakan Kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1998). *Peran Desain Kemasan Dalam Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Menejemen Pemasaran Dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Triandaru, S. (2008). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas; Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.