

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Irawan, Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- [2] N. L. d. W. H. Susilo, Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- [3] E. M. S. d. Sopiah, Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta: Andi, 2013.
- [4] R. Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [5] L. A. M. d. I. G. A. K. G. Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar," vol. 5, no. ISSN : 2302-8912, pp. 1-30, 2016.
- [6] S. Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, Jakarta: LPFEUI, 2014.
- [7] P. Kotler, Manajemen Pemasaran 2, Jakarta: Erlangga, 2013.
- [8] L. A. W. d. D. J. Priansa, Manajemen Komunikasi dan Pemasaran, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [9] H. A. Manap, Revolusi Manajemen Pemasaran, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [10] T. Wijaya, Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta: PT Indeks, 2018.
- [11] F. Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [12] M. Sumarni, Manajemen Pemasaran Bank, Yogyakarta: Liberty, 2012.
- [13] N. Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima Pada Bank, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [14] V. M. B. D. G. Zeithaml, Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm, Boston: Mc.Graw-Hill, 2013.
- [15] D. Sunyoto, Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: CAPS, 2014.

- [16] T. A. d. F. Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- [17] T. R. R. d. M. H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011.
- [18] T. Suryani, *Manajemen Pemasaran : Strategik Bank di Era Global*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.
- [19] Sukanto, *Nafsiologi*, Jakarta: Integritas Press, 2010.
- [20] V. A. Z. a. L. L. B. A. Parasuraman, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 6 No. 1, pp. 12-40, 1988.
- [21] Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- [22] P. Kotler and G. Armstrong, *Principles Of Marketing*, New Jersey: Pearson Education Limited, 2012.
- [23] H. S. d. K. Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2013.
- [24] M. Setiawan, "Efektivitas Iklan IM3 Raja Voucher dan Penggunaan Endorser Terhadap Citra Perusahaan Pada Masyarakat Surabaya".
- [25] F. Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- [26] E. Finnora, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah," 2017.
- [27] M. A. Maskuri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank," *JURNAL PENGEMBANGAN WIRASWASTA*, vol. 20, no. ISSN : 2620-388X, 2018.
- [28] S. W. U. E. N. Ulva Septiani Sutrisno, "Pengaruh Produk WOW dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Cabang Madiun," *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, vol. 5 No. 1, no. ISSN : 2337-9723, pp. 818 - 835, 2017.
- [29] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [30] V. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan*

- Kuantitatif, Yogyakarta: Pustakabaru Ekspres, 2018.
- [31] K. T. S, Manajemen, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [32] Jonraimal, "Pengaruh Citra Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi," no. Program Pasca Sarjaan Universitas Bung Hatta, 2015.
- [33] P. apriyanti, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening, 2017.
- [34] I. A. Agung, "Determinan Kepuasan Pedagang Sebagai Nasabah BRI," *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, vol. 12, pp. 13-22, 2016.
- [35] S. Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- [36] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [37] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23, Jakarta: Universitas Diponegoro, 2013.
- [38] R. d. Malindawaty, "Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry BJR Batakan Balikpapan," *Jurnal Eksekutif*, vol. 15, 2018.
- [39] S. Rahayu, "Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Pariwisata di DKI Jakarta," *Jurnal Manajemen*, vol. XVI, pp. 160-177, 2012.
- [40] A. Marwanto, Marketing Sukses, Yogyakarta: Kobis, 2015.
- [41] R. Setiadi, Strategi Pemasaran Bank, Yogyakarta: Andi, 2015.
- [42] F. T. d. Chandra, Servie Quality Statisfaction, Jakarta: Andi, 2010.
- [43] Y. Bernadus, "Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image Terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya Loyalitas," 2015.
- [44] B. Kirom, Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Bandung:

Pustaka Reka Cipta, 2016.

- [45] M. and A. Harjito, *Manajemen Keuangan*, 3 ed., Yogyakarta: EKONISIA, 2013.
- [46] E. Riadi, *Statistika Penelitian (Analisa Manual dan IBM SPSS)*, Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET, 2016.
- [47] T. C. Mawey, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGo," *EMBA*, vol. 6, no. ISSN 2303-1174, pp. 1198 - 1207, 2018.
- [48] D. H. S. Dhita Tresiya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Gojek di Kota Kediri," *JIMEK*, vol. Vol 1 NO. 2, no. ISSN : 2621-2374, 2018.
- [49] L. K. W. A. T. Michael B Pontoh, "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Manado," *EMBA*, vol. Vol 2 No 3, no. ISSN : 2303-1174, pp. 285-297, 2014.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL