

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua ed. Yogyakarta: Offset, 2012.
- [2] P Kotler, dan K. L. Keller *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas ed. Jakarta: Indeks, 2012.
- [3] F. Tjiptono, dan G. Chandra, *Servis, Quality and Satisfaction*, Edisi Ketiga ed. Yogyakarta: Andi, 2011.
- [4] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketigabelas ed. Yogyakarta: Andi, 2009.
- [5] W. Pride, *Marketing*, Edisi Kelima ed. Jakarta: Erlangga, 2010.
- [6] G. B. Rahanata, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada AL PT BPR Balidana Niaga Denpasar," *Jurnal Manajemen UNUD*, vol. 4, Februari 2015, ISSN: 1196-1205.
- [7] H. Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2009 .
- [8] S. B. Dharmaresta and Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen*, Edisi Pertama cetakan ketiga ed. Yogyakarta: BPFE UGM, 2012.
- [9] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Pemasaran Strategi*, Edisi Ketiga ed.Yogyakarta: Andi, 2012.
- [10] P Kotler, *Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama ed. Jakarta: Indeks, 2009.
- [11] P. Kotler dan K. L. Keller, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan Jilid satu ed. Jakarta: Indeks, 2012.
- [12] P. Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [13] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- [14] Assauri dan Sofyan, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Edisi Pertama ed. Jakarta: Raja Graffindo Persada, 2009.
- [15] H. A. Korn, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, vol.12, No. 3, Hal 261-282, 2013, ISSN: 1412-8527.
- [16] C. I. A. K. Dewi dan I. G. M. Sudiarta, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah," *E-Jurnal Manajemen Unud*, vol. 7, No .8, 2018, ISSN: 2302-8912.
- [17] R. Fatmawati dan J. Handayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. 5, No.

1, Juli 2015, ISSN: 2088-3380.

- [18] M. Syairozi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, vol. 1, No. 3, 2016, ISSN: 2337-3997.
- [19] I. Janita dan A. Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 6, No. 3, 2014, ISSN: 2338-9605.
- [20] S. Notoatmodjo, *Metedologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: RinekaCipta, 2010.
- [21] Sugiyono, *Metedologi Penelitian Manajemen*, Bandung: CV Alfabeta, 2014.
- [22] A. Sudiarso, *Manajemen Pemasaran jasa*, Yogyakarta : Deepublish, 2016.
- [23] V. W. Sujarweni, *Meteodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 1st ed. Yogyakarta: PT. Pusaka Baru, 2015..
- [24] A. S. Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- [25] M. Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, 4th ed. Jakarta: Erlangga, 2013.
- [26] H. I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 6th ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL