

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lupiyoadi, "Ananlisis Pengaruh Faktor Fasilitas, Pelayanan, Keamanan, dan Biaya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk," 2012.
- [2] Tim GS, *Kamus Ekonomi*. Bandung: Epsilon Grup, 2013.
- [3] V. W. Sujarweni, *Akuntansi Biaya*, Mona, Ed. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- [4] F. L. Lumentu and I. D Palandeng, "Fasilitas, Serviscape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan konsumen Mcdonald's Manado," *EMBA*, vol. 2, pp. 126-136, September 2014.
- [5] Triani, "Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan, Tarif, Keamanan, dan Armada Terhadap kepuasan Penumpang PO.Safari Dharma Raya," 2011.
- [6] F. Irawan, "Pengaruh Biaya dan pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Internasional Indonesia (BII) Cabang Medan," 2014.
- [7] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran.*, 2017.
- [8] Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.RajaGrafindo, Persada, 2014.
- [9] T. Soedjas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Triwanto, Ed. Jakarta: PT Buku Seru, 2014.
- [10] A. Marwanto, *Marketing Sukses*, Mia, Ed. Jakarta, Indonesia: KOBIS, 2015.
- [11] Mursyidi, *Akuntansi Dasar*, Risman Sikumbang, Ed. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- [12] Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, 5th ed. Indonesia: Unit Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2016.
- [13] B. A. Nugroho, "Ananlisis Pengaruh Faktor Fasilitas, Pelayanan, Keamanan, Dan Biaya Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia (BCA)," p. 100, 2013.
- [14] E. A. Pakpahan, "Peranan Pelayanan Bank Terhadap kepuasan Nasabah pada PT (Persero) Bank Rakyat indonesia," 2003.
- [15] LSPP and IBI, *Memahami Bisnis Bank*, 1st ed.: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [16] M. Apriani, "Ananlisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan (Semarang)," 2011.
- [17] Yunus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 3, p. 12, 2014.
- [18] N. Dantes, *Metode Penelitian*, Putri Christian, Ed. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [19] Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Dhewibheta Hardjhono, Ed. Yogyakarta: Andi, 2006.

- [20] T. S. Ayu, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.*, 2012.
- [21] Sugiyono, *Metode penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta, 2015.
- [22] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip, 2013.
- [23] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program IBM SPSS 21*, Ketujuh ed. Jakarta: Universitas Diponegoro, 2013.
- [24] Sugiyono, *Metode penelitian bisnis*. Bandung : Alfabeta , 2010.
- [25] Aritonang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BII Cabang Makasar," 2013.
- [26] A. Y. Hamali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS, 2016.
- [27] S. A.S Tulenan, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Hotel Travello Manado," 2015.
- [28] I. Fahmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, M. A. Djalil, Ed. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [29] D. Sahrani, "Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Daihatsu Sales Operation Cabang Krakatau," 2014.
- [30] Mulyadi, *Pengantar Manajemen*. Bogor: IN MEDIA, 2016.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL