

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Samuel Hatane, "Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional," *Manajemen Pemasaran*, vol. 12, pp. 33-34, April 2012.
- [2] Aris Marwanto, *Marketing Sukses*, Mia, Ed. Jakarta, Indonesia: KOBIS, 2015.
- [3] LSPP and IBI, *Memahami Bisnis Bank*, 1st ed. Jakarta, Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [4] Budiyanto, "Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikun," *Ilmu dan Riset manajemen*, vol. 4, pp. 343-346, April 2015.
- [5] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Indonesia: PT. Rineka Cipta, 2011.
- [6] Indri Novita Sari. (2016, Oct.) Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pancur batu. [Online]. <http://www.mikroskil.ac.id/mika>
- [7] Jerry Marcellinus Logahan and Yohana Tiara Eka Putri , "Pengaruh Komunikasi Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di 7-Eleven Buaran," *Binus Business Review*, vol. IV, pp. 886-896, November 2013.
- [8] C & B Fornel and Wernefelt, "Defensive Marketing Strategy by Costumer Complaint Management," *Journal of Marketing Research*, vol. 24, pp. 1338-1352, 1987.
- [9] Triwibowo Soedijas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Triwanto, Ed. Yogyakarta, Indonesia: Media Pressindo, 2014.
- [10] Andri Feriyanto and Endang Shyta Trians, *Komunikasi Bisnis "Strategi Komunikasi Dalam Mengelola Bisnis"*, A. Tohir and R. Yuli, Eds. Kebumen, Indonesia: Mediaterra, 2015.
- [11] Riswandi, *Ilmu Komunikasi*. Jakarta Barat, Indonesia: Mercuru Buana, 2009.
- [12] C. L. Bowee and J. V. Thill, *Komunikasi Bisnis*. Jakarta, Indonesia: Indeks, 2007.
- [13] Faris L. Lumentu and Indrie D. Palendeng, "Fasilitas, Servicecape Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen," *EMBA*, vol. 2, pp. 126-136,

September 2014.

- [14] Yunus, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Ilmu & Riset Manajemen*, vol. 3, p. 12, 2014.
- [15] Feru Irawan. (2010) Pengaruh Biaya dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank International Indonesia. [Online]. <http://www.mikroskil.ac.id>
- [16] Jensen halim. (2010) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTPN Cabang Medan Baru. [Online]. <http://www.mikroskil.ac.id>
- [17] Frieda Ellena. (2011) Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah. [Online]. <http://repository.undip.ac.id>
- [18] Berliantina Rosita and Indrawijaya Sigit, "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah," *Digest Marketing*, vol. 1, p. 1, July 2015.
- [19] Dentes Nyoman, *Metode Penelitian*, Christian and Putri, Eds. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2012.
- [20] Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Dhewiberta and hardjhono, Eds. Yogyakarta: Andi, 2006.
- [21] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2015.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan*, Sofia, Ed. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2015.
- [23] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multi Variant Dengan Program IBM SPSS 21*, Ketujuh ed. Jakarta: Universitas Diponegoro, 2013.
- [24] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip, 2013.