

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13 ed., Jakarta: Erlangga, 2009.
- [2] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- [3] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 12 ed., Jakarta: Erlangga, 2012.
- [4] R. Rosita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri dan BCA di Bekasi," *Widya Ekonomika*, vol. 1, no. ISSN 2338-7807, pp. 51-57, 2015.
- [5] Harini, *Makroekonomi Pengantar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [6] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran, Esensi dan Aplikasi*, 1 ed., Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [7] P. Kotler and G. Amstrong, *Marketing Management- The Millenium Edition*, vol. 10, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [8] Daryanto, *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*, Bandung: Satu Nusa, 2011.
- [9] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 4 ed., Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [10] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.
- [11] D. H. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 1 ed., vol. 10, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- [12] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, 1 ed., Jakarta: PT. Indeks, 2011.
- [13] D. Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, 1 ed., Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2012.
- [14] Kasmir, *Kewirausahaan*, Revisi ed., vol. 11, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- [15] R. Lupiyoadi and A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2 ed., Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [16] P. D. H. B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.

- [17] B. Swastha and Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2008.
- [18] D. Sunyoto, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: PT Buku Seru, 2015.
- [19] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenada Media, 2008.
- [20] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2007.
- [21] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, 2 ed., vol. 1, Yogyakarta: Andi, 2013.
- [22] L. A. Mulyaningsih and I. G. A. K. G. Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar," *Manajemen Unud*, vol. 5, no. ISSN 2302-8912, pp. 1-30, 2016.
- [23] S. Sahanggamu, L. Mananeke and J. Sepang, "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung," *EMBA*, vol. 3, no. ISSN 2303-1174, pp. 1084-1095, 2015.
- [24] A. S. Manampiring, W. J. A. F. Tumbuan and R. S. Wenas, "Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri Tbk Manado," *EMBA*, vol. 4, no. ISSN 2303-1174, pp. 164-176, 2016.
- [25] M. A. M. Hallan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada IGD RSUD Larantuka)," *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, vol. 1, no. ISSN : 2356-3885, pp. 49-56, 2014.
- [26] D. Yunitasari and M. Lestariningsih, "Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restaurant KFC," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5 No.6, no. ISSN: 2461-0593, pp. 1-16, 2016.
- [27] J. N. Sirait, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda," *eJournal Administrasi Bisnis*, vol. 4, no. ISSN 2355-5408, pp. 342-355, 2016.
- [28] Haily and S. Yanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prima Tour and Travel," *Zona Manajerial*, vol. 8 No. 2, no. ISSN 2087 – 7331, pp. 13- 23, 2016.

- [29] P. D. Rondonuwu, "Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March pada PT Wahana Wirawan Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 1, no. ISSN 2303-1174, pp. 718-728, 2013.
- [30] M. S. Ransulangi, S. Mandey and W. A. Tumbuan, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 3, no. ISSN 2303-11, pp. 839-848, 2015.
- [31] Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [32] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [34] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [35] J. G. Barnes, *Secrets Of Customer Relationship Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL