

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] U. Usmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2008.
- [2] M. Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Cabang Borobudur Malang*, 2016.
- [3] A. Bungan, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Paro Laba," 2014.
- [4] S. Setiawan, *Loyalitas Pelanggan Jasa Bogor*, Bogor: PT. IPB Press, 2011.
- [5] C. H. Lovelock, *Manajemen Pemasaran Jasa: Jasa Teori Dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- [6] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2008.
- [7] F. Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2, Yogyakarta: ANDI, 2008.
- [8] Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009.
- [9] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi 1, Jakarta: PT. Indeks, 2011.
- [10] V. Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- [11] Moheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Revisi Cetakan Pertama ed, Jakarta: Raja Grafindo Perasada, 2012.
- [12] A. A. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- [13] W. Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [14] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Edisi Empat, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.

- [15] K. Umam, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2010.
- [16] L. Mulyaningsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank OCBC NISP," *E-Jurnal Manajemen*, vol. 5, no. 1, pp. 1-30, 2016.
- [17] Yulinda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Medan," *Jurnal Ekonomi*, vol. 16, no. 1, 2013.
- [18] F. Irawan, "Pengaruh Biaya Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Medan," 2014.
- [19] C. Hutasorit, *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*, Cetakan Pertama, Jakarta: Magna Script Publishing, 2011.
- [20] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- [21] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- [22] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL