

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] H Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Indonesia: PT Elex Media Komputindo, 2009.
- [2] Putra, A Pradepta, "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan Pada Program Jaminan Hari Tua (JHT)," *eJournal Psikologi*, vol. 5 No.1, p. 111, 2017.
- [3] F, Moniharapon, S, Ogi, I W.J Diza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen," *EMBA*, vol. 4 No.1, no. ISSN 2303-1174, p. 112, Maret 2016.
- [4] Riyono, Budiharja, G Erlik, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua di Kota Pati," *Jurnal Stie Semarang*, vol. 8 No 2, no. 2252-826, p. 98, Juni 2016.
- [5] F Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta, Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- [6] A Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta, Indonesia: CV Budi Utama, 2016.
- [7] T Suyatno, Marala, D T, A Abdullah, Aponno, J Thomas, Ananda, C Tinon Yuniarti, Chalik, H A, *Kelembagaan Perbankan*, Edisi Ketiga ed. Jakarta, Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- [8] Hasan, N Ichsan, *Pengantar Perbankan*, Saiful Ibad, Ed. Jakarta, Indonesia: Gaung Persada Press Group, 2014.
- [9] F Tjiptono, G Chandra, D Adriana, *Pemasaran Strategik*, Dwi Prabantini, Ed. Yogyakarta, Indonesia: CV Andi Offset, 2008.
- [10] B Simamora, *Memenangkan Pemasaran dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta, Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [11] Kasmir, *Kewirausahaan*, Edisi Revisi ed. Depok, Indonesia: PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- [12] S Sapri, *Pemasaran Bank*. Bogor, Indonesia: PT Penerbit IPB Press, 2013.
- [13] P Kotler, Keller, K Lane, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas ed. Jakarta: Erlangga, 2008.
- [14] F Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga ed. Yogyakarta, Indonesia: CV ANDI OFFSET, 2008.

- [15] Dharmawati, D Made, *Kewirausahaan*. Depok, Indonesia: PT Rajagrafindo Persada, 2016.
- [16] M Yasin , S Ethicawati, *Ekonomi*, Pratiwi susanthy, Ed. Indonesia: Ganeca Exact, 2007.
- [17] D Sunyoto, *Strategi pemasaran*. Yogyakarta, Indonesia: PT Buku Seru, 2015.
- [18] P Kotler, G Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 12th ed. Jakarta, Indonesia: Erlangga, 2008.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan research and development*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2015.
- [20] I Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang, Indonesia: Universitas Diponegoro, 2013.
- [21] C Okky Augusta Lovenia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi*, p. 7, Maret 2012.
- [22] V Aprilya , "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang," *Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang*, p. 2, Mei 2008.
- [23] G Andrew Tumangkeng, "Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Mando," *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, vol. 1, no. ISSN-2303-1174, p. 78, Desember 2013.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL