

DAFTAR PUSTAKA

- Danupranata, Gita. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*, cetakan 9. Jakarta: PT Rajagrafindo
- Prof. Dr. Bustari Muchtar (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, cetak pertama, Kencana.
- Kolter,P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Lovelock. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rahmat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang. 2018. *Dasar-dasar Manajemen*, Gadjah Mada University Press. P.O.BOX 14, Bulaksumur, Yogyakarta.
- Muchtar, Bustari. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: KENCANA.
- Pratama, Kevin. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*. Jurnal Manajemen Universitas Islam Indonesia.
- Sahabuddin, Romansyah. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwito, Joko. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*. Jurnal CV. Global AC.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. 2011. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Ekonisia
Fakultas Ekonomi UII.