

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrillia, Hera. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh (Skripsi)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Perbankan Syariah. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ayu, Reski. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Kabupaten Enrekang (Skripsi)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Engel, J. F., et al. 1990. *Consumer Behavior, 6<sup>th</sup> ed.* Chicago: The Dryden Press.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPF Universitas Diponegoro
- Hadiati, Sri. 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widya Malang. *Journal City University of Hong Kong*.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasabah Tabungan. *Journal of Islamic Economics Studies. Vol. 1 No. 1*.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Jilid I*. Jakarta: PT Prehallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Edisi Revisi*. Jakarta: Prehallindo.
- Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Nasution. 2004. *Pembelajaran Quantum Learning*. Bandung: Aglesindo.
- Nur Fitria Umar, Nuridin. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Karawang. *Vol.9 No.2*.
- Probowo, Alfi Setyo. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Di Surakarta Studi Kasus Pada*

*Perbankan Syariah Di Surakarta (Skripsi)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Prof. G.M Verryn Stuart, 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 2*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Schanaars. 1991. *Marketing Strategy : A Customer-Driven Approach*. New York: The Free Press.

Sitorus, Raudah Rahmaini Jannah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan. *Skripsi*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Sugiharto, Endar. 2003. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiharto, Yohanes. 2010. *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas*. Vol. XVIII.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran Edisi ke 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 1994. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara.

V. Wiratna Sujarweni. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2020. *Statistika*. Yogyakarta: Penerbit Andi.