

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, Ramli. Tesis. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Utang Padang*. Magister Manajemen. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta. 2016.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf> diakses pada tanggal 30 maret 2018 pukul 21.44.
- http://repository.upi.edu/13635/6/S_SOS_1000119_Chapter3.pdf diakses pada tanggal 5 april 2018 pukul 20.33.
- Irawan, Juwandi. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. Skripsi. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. 2012.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Selemba Empat 2008, hal 181.
- Parangin-Angin, Loina. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*, CV. Lalolo, Bandung, 2001.
- Priyanto, Duwi, *Buku Saku Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2011.
- Rini, Elis Ayudianti Sekar. Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Dalam Memanfaatkan Jasa Lessing Pada PT. Bussan Auto Finance Cabang Pasuruan*. Fakultas Ekonomi Universitas Jember. 2013.