

DAFTAR PUSTAKA

- Anggabrata, dan Rahanata 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 4 No. Hal. 1196-1205
- Azzahra. 2015. *Pengertian Keluhan Pelanggan*.
<http://repository.nscpolteksby.ac.id/57/50/5%20Bab%20II.pdf> diakses pada tanggal 7 Mei 2019
- Bank Sumsel Babel. 2011. *Layanan Cerah (Cepat dan Ramah)*.
<https://www.banksumselbabel.com/DetailBerita?ID=16>. diakses pada 26 Maret 2019.
- Creswell. J. W. 2010. *Research design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- Goeth, dan Davis. 2012. *Pengertian Kualitas Pelayanan*.
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf> di akses tanggal 7 Mei 2019
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran (Edisi 4)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, dan Sunyoto. 2013. *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*, Jakarta: Erlangga
- Kotler. 2013. *Pengertian Pelayanan Jasa*. <http://eprints.polsri.ac.id/2382/3/BAB%20II.pdf> di akses tanggal 7 Mei 2019
- Loveloc, dan Writz. 2015. *Pemasaran Jasa Jilid 1 Edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles B. Mattew dan Huberman A. Michael. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Passe, Longginus. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Studi Pada Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. (Online).

https://repository.usd.ac.id/6617/2/122214103_full.pdf. diakses pada tanggal 17 Februari 2019.

Parasuraman, dkk. 2013. *Dimensi Kualitas Pelayanan*.
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf> diakses pada tanggal 7 Mei 2019

Pratama, Aditya, Kevin. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*. Skripsi. (Online).
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/9596/SKRIPSI%20Kevin%20Aditya%20Pratama.pdf>. diakses pada 26 Maret 2019.

Putri. 2016. *Pengertian keluhan* <http://repository.nscpolteksby.ac.id/57/50/5%20Bab%20II.pdf> diakses pada tanggal 7 Mei 2019

Riduwan dan Akdon. 2011. *Rumus dan Data dalam aplikasi Statistika untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sasti, Wirda. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMP Islam Terpadu al Furqon Palembang*. Skripsi. Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Tjiptono. 2011. *Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa*.
<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7652/Bab%202.pdf?sequence=10> diakses pada tanggal 7 Mei 2019

Yusi, Syahirman.2010. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta Citra Books Indonesia.

Yusi, Syahirman dan Umiyati, Idris. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendidikan Kuantitatif*. Indonesia: Citra Books Indonesia.

Zahara, Sa'adyah. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Jasa Traveling Di CV Regintan Wisata Palembang*. Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Zeithml, dan Binther. 2013. *Pengertian Pelayanan Jasa*.
<http://eprints.polsri.ac.id/4174/3/BAB%20II.pdf> diakses pada 7 Mei 2019

