

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Faizah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Medan: Madenatera
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2021) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anang Firmansyah, dan Budi W. 2018 Mahardika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Irawan, H. (2012). Indonesian Customer Satisfaction : *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta :Erlangga
- Madona, Fitri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang

- Musrifah Aini. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Cendrawasih Makassar*. Skripsi. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Normasari, Selvy dkk. 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang*”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6 No. 2 Desember 2013.
- Priansa, Donny Juni dan Agus Garnida. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015.
- Rini, Setia E. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kabupaten Bulukumba*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar
- R. Terry, George dan Leslie W. Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Stoner, S., James A.F., Edward Freeman and Gilbert, Daniel. 2018. *Management, New Jersey*: Prentice Hall inc.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sudjana. 2000. “*Metode Statistika*”. Bandung: Tarsito.
- Sudjana. 2005. *Metoda statistika*. PT. Tarsito, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta : CAPS.

- Terry, George R dan Leslie W.Rue. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*, penerjemah G.A Ticoalu. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, & Candra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wijayanto, K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38-45.
- Wahab, Wirdayani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Volume 2, Nomor 1