

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarang*, 1(1), 107–115.
- Astuti, W., Norhayatun, & Qahfi, M. (2018). Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat. *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.23971/jsam.v14i1.815>
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Buddy, Tabroni, & Fahrudin Salim. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Burhanudin, B. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat. *Sosio E-Kons*, 10(1), 75. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2264>
- Cahyadi. (2018). Pengaruh pelayanan sistem antrian dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada bank bni kantor cabang pembantu Unmul Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 6(3), 1023–1036.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 | E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit ANDI.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Harumi, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 115–128. <https://doi.org/10.31289/analitika.v8i2.875>
- Kesumawati, N., Retta, A. M., & Sari, N. (2017). *Pengantar Statistika Penelitian*. PT Rajagrafindo Persada.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3).

- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Nawawi, M. T., & Purwanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Bank Bni 46 Kantor Cabang Pembantu Di Universitas Tarumanagara Jakarta. *Conference on Management and Behavioral Studies*, 108–118.
- Oetama, S., & Herlina Sari, D. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 59–65.
- Ogi, I. W., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Cetakan Ke). Penerbit Salemba Empat.
- Sari, L. K., & Soliha, E. (2018). *Kualitas layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga Dan Lokasi terhadap kepuasan nasabah*. 978–979.
- Setiawan, I. P., & Fachmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *Seiko Journal of Management & Business*, 1(2), 204–211. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko>
- Sudaryono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan Ke). Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS untuk penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Wahyudi, E., & Wibowo, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gaya Media.
- Wibowo, E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* (A. D. Djojo (ed.); pertama). Gava Media.