

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PAL Indonesia (Persero) Surabaya Melalui Keputusan Pembelian. *ISSN 2597-503X*, 1(2), 112–124.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (revisi). Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Danish, R. Q., Humayon, A. A., Iqbal, H. J., & Raza, S. (2018). The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer bonding : Evidence from telecommunication Sector, 7(1), 40–47.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 Edisi ^*. Diponegoro: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). GAVA MEDIA.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik* (1st ed.). Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. . (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGo. *ISSN 2303-1174*, 6(3), 1198–1207.
- Muhidin, & Abdurrahman. (2009). *Analisis Korelasi Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Perdana, D. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Industri Perhotelan Di Jakarta). *ISSN 1693-2617, XII*(6), 37–46.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*

(1st ed.). Bandung: CV ALFABETA.

Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (1st ed.). Yogyakarta: MediaKom.

Priyatno, D. (2012a). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Cet.8). Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Priyatno, D. (2012b). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. (B. Rini W, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. (N. Aedi, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Saebani, Beni Ahmad & Nurjaman, K. (2013). *Manajemen Penelitian*. (B. A. Saebani, Ed.) (Ke-1). Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Sanusi, A. (2012a). *Metodologi Penelitian Bisnis* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Sanusi, A. (2012b). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Cet.2). Jakarta: Salemba Empat.

Setiarini, D. S., & Nurseto, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Produk Tabungan Simpedes BRI Unit Tugu Semarang), 1–10.

Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Peneliti* (Cetakan Ke). Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Ke-16). Bandung: ALFABETA.

Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi* (1st ed.).

Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.

Sulaeman, M., Sudiarti, S., Mulyati, S., Sundarsih, D., Kustantini, D., Politeknik,

D., ... Saudara, K. B. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah kredit pensiun serta dampaknya pada loyalitas nasabah. *ISSN 1411-4054*, 17(2), 40–61.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction* (4th ed.).

Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Wibowo, A. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta:

Penerbit Gava Media.

Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian* (1st ed.).

Yogyakarta: GAVA MEDIA.

wibowo, B. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap

Kepuasan Nasabah Centratama Nasional Bank Surabaya, *II*(1), 273–299.

Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh kualitas layanan

perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah xyz di jakarta, 3(3), 417–426.