

DAFTAR PUSTAKA

- Finnora. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Vol. 5. No. 2 Mei 2017*
- Mulyaningsih dan Suasana. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5. No. 1. 2016: 1-13*
- Pontoh, Kawet, Tambuan. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA. Vol. 2. No. 3 September 2014.*
- Diyanthini dan Seminari. 2013. Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Pakraman Panjer.
- Mawey, Tumbel, Ogi. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA. Vol. 6. No. 3 Juli 2018*
- Sahanggamu, Mananeke, Sepang. 2015. Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA. Vol. 3. No. 1 Maret 2015*
- Pratiwi dan Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nailai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 4. No. 5*
- Suranto dan Triastity. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol. 15. Edisi Khusus. April 2015*
- Artika dan Nelwan. 2018. Pengaruh Strategi Pemasaran, Kuallitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Capital

Indonesia Tbk Cabang Wisma Kodel. *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol. 27. No. 1
Juni 2018

Hidayat. 2009. Model Terintegritas Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Program Studi MMT-ITS*. Surabaya 14 Februari 2009

Fatmawati dan Handayani. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Customer Retention Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 5. No. 1 Juli 2015

Sari dan Soliha. 2018. Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Willy. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Hambatan Pindah Terhadap Loyalitas Nasabah PD BPR Bank Sentul. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. Global Edition. Pearson Prentice Hall