

DAFTAR PUSTAKA

- Arzena Meigy Deby, 2013, *Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang*, Universitas Negeri, Padang
- Bagus Ida Ngurah Satwika Purwa, Gusti i Agung Ketut Sri Ardani, 2008, *Peran kepercayaan nasabah dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*, Universitas Udayana, Bali, Indonesian,
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Andreas Winardi (Penerjemah). Yogyakarta: Andi
- Chulaifi Muhammad In'amul, Setyowati Endang, 2018, *Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen jasa travel umroh dan haji pada Pt. Sebaris warna berkah di Surabaya*, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Diyanthini Ni Putu Dharma, Seminari Ni Ketut, *Pengaruh citra perusahaan, promosi penjualan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Desa Pakraman Panjer*.
- Dwi ari nugroho, *Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi nilai pelanggan (studi pada nasabah yang menabung pada PD. BKK Dempet kabupaten Demak)*, Universitas Stikubank
- Edwar Muhammad, Eka Ayu, 2011, *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa travel CV. Panca Indra Abadi wisata Sidoarjo*, Universitas Negeri Surabaya
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali, Indonesia
- Gregory, R James and Jack G. wiechman, 2011, *Pemasaran Ritel*, Edisi Kesebelas
- Jawas, Fitri Kemala Effendi, Abdullah, 2015, *Pengaruh kualitas Layanan BNI Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada nasabah pengguna BNI Internet Banking di kota Bandung)*, Universitas Telkom
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke12, Alih Bahasa Bob Sabran, Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13, Jilid II, Jakarta : Erlangga

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi* 13. Jakarta.: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga : Jakarta
- Kusuma eka, Amri, M. Shabri, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh*, Universitas Syiah Kuala
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyaningsih luh ayu, Suasana I Gst Agung Ketut Gede, 2016, *Pengaruh kualitas layanan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP Di Denpasar*,
- Nugroho Budiarto, Iwan Kurniawan Subagja, 2018, *Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur*, Unkris Jatiwaringin
- Ogi W.J Imelda, Tumbel L Altje, Mawey Claudia Thalia, 2018, *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo*, Universitas Sam Ratulangi
- Parasuraman et.al, 1998 dalam Mas'ud, 2004, *Survey diagnostic*, Universitas diponegoro
- PontohMichael B, Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan, 2014, *Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Manado*, Universitas Sam Ratulangi
- Rosita Rahma, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri Dan BCA Di Bekasi*
- Safitri Erwina, Rahayu Mintarti, Indrawati Nur Khusniyah, 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center (studi pada pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang)*, Universitas Brawijaya
- Sari dwi ratna, 2017, *Pengaruh Service Quality, Religius, Dan Kepercayaan Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri(studi kasus pada nasabah Bank syariah Mandiri cabag Cirebon)*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Manajemen Jasa*, Andy Offset
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Pemasaran Jasa*, Andy Offset : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi

