

DAFTAR PUSTAKA

- Abner Tahendrika, *Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Menggunakan Motor Suzuki Pada Bengkel PT. Sinar Pratam Makassar*. Dalam Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan, Vol 1 No 3, 2015
- Adi Kuswanto, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14 Agustus 2009
- Ali Hasan, SE., M.M *Marketing Bank Syariah*, (Ghalia Indonesia Bogor)
- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam*
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Cristoper lovelock & Laurent wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Indeks, 2010)
- Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018)
- Dewi Yanti Sudirman, 2011 “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar*”, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2006)
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)
- Fitri Madona, 2017,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
- Indra Aditya, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi*”
- Kasmir, *Pemasaran Bank*,(Jakarta : Prenada Media, 2004)
- Muhammad Tho'in, *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*,

- Nurul Huda, Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Kencana Prenada Group Jakarta)
- Reza Dimas Sigit P, Farah Oktafani S.E, M.M, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung*
- Rika Yuliana, 2017, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*”, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Rintar, *Analisis Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Kejuruan*
Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta:Rineka Cipta, 2013)
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2013)
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005)
- Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012)
- Yustinus Riyan Adiputra & Imroatul Khasanah, “Pengaruh Kualitas Produk ,Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Asuransi Jiwa” *Dipogoro Journal Of Management*, Volume 5 Nomor 2, (Juni 2016)
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (PT Raja Grafindo Perada)