

DAFTAR PUSTAKA

- Anjar Triwahyuni. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(9).
- Azwar, S. (2001). *Reabiliti dan validitas*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Azwar, S. (2012). *Penyusun skala psikologi*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Dharma, N. O., Ni Wayan Sri, B., & Sugata, I Gede, N. (2013). Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan undiksha dan kepuasan penggunaanya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 222–238.
- Hadi, S. (2000). *Methodology research*. Yogyakarta: ANDI.
- Harun, H. I. (2013). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game pointblank. *Jurnal Fakultas Psikologi*, 2(274).
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17746>
- Januar, P. E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran : analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- N Imawan, Z., & Sucento, B. (2009). Analisa kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa pada pemegang kartu kredit everiday bank mandiri di jakarta. *Journal of Bussiness Strategy and Execution*, 1(6), 387–400.
- Nazir, M. (2003). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–12.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 1–9.
- Nurgiyantoro, B., Gunawan, & Marzuki. (2017). *Statistik terapan untuk penelitian ilmu sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurwardani, M., & Sumaryono. (2013). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan intensitas penggunaan kartu Prabayar. *Jurnal Spirits*, 3(2), 1–15.

- Nyoman, D. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Poerwadarminta W.J.S. (2003). *Kamus umum bahasa indonesia* (Edisi KeTi). Jakarta: Balai Pustaka.
- Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran denpasar bali . *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5(1), 706–733.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kentucky fried chicken semarang candi. *Dinamika Kepariwisataah*, XI(2), 13–23.
- Putra, H. A. (2017). Diponegoro journal of social and political science tahun 2017, Hal 1-8. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>.
- Riska, M., & Effendi, M. (2014). Pengaruh kualitas pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dengan variable kepuasan mahasiswa sebagai variabel antara (Studi Kasus : Politeknik Negeri Sriwijaya). *Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENUS)*, 4(1), 1–15.
- Rizan, M., & Arrasyid, H. (2008). Analisis asosiasi merek, nilai produk, dan kualitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen sepeda motor di bekas. *Jurnal Siasat Bisnis*, 12, 129–147.
- Sangadji Mamang, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Khatimah, H. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah bank BRI cabang patimura Semarang. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, No. 2, h.409.
- Sasongko, F. (2013). Manajemen pemasaran internasional Jilid II. Salemba Empat. *PhD Proposal*, 1(1), 186.
- Sembiring, E., & Wardhana, A. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT . bank rakyat indonesia (Persero) Tbk ., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor. *E-Proceeding of Managementroceeding of Management*, 2(1), 628–634.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (Studi pada Nasabah taplus BNI cabang manado). *Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugono, D. (2008). *Tesaurus bahasa indonesia pusat bahasa*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Supramono, & Sugiarto. (1993). *Statistika (Pertama)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suryabrata, S. (2004). *Pengembangan alat ukur psikologis*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang - Undang nomer 10 tahun 1998 tentang perbankan*. (1998).
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada klaten agung. *OPSI*, 1(2), 96–110.