

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., and Parvez, N. (2009). Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Buchari, A. (2012). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Budiyono, R., Sarbullah, S., & Novandalina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cherry Pet Shop Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 18(1), 9-17.
- Dutka, A. (2008). *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. Illinois: NTC Business Book, Lincolnwood.
- Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 14, No. 01.
- Ferdinand, A. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ganguli, S dan Roy, S.K. (2010). Service quality dimensions of hybrid services. *Emerald Group Publishing Limited Managing Service Quality*. Vol. 20 No. 5. 0960-4529.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Undip.
- Hakim dan Muliadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, Vol. 1, No. 1.
- Hurriyati, R. (2011). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H. (2009). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.

- Kotler, P dan Amstrong, G. (2010). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Edisi 12 jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks.
- Ladhari, R., Ladhari, I., and Morales, M. (2011). Bank Services Quality: Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 29, No. 33, pp. 224-246.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Ming, S.L., Huey, D.H., and Ming, F.Y. (2010). The Study of The Relationship Among Experiential Marketing, Services Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *International Journal of Organizational Innovation*, pp. 352-378.
- Naeem, H., and Saif, I. (2009). Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector. *The International Business and Economics Research Journal*, Vol. 8, No. 12, pp. 99-104.
- Nursalehah, R., Zsafira, Z., dan Hatimatunnisani, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah di Bank BJB Kiara Condong Bandung. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, Vol. 5, No. 2.
- Parasuraman, A., Zeithaml V., & Malhotra A. (2005), "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, Vol.7, No.3, 213- 233.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Kuncoro, E.A. (2013). *Cara menggunakan dan memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.

- Sanka, M.S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, No. 1 , pp. 001-009.
- Schiffman, L dan Kanuk, L. (2010). *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Diterjemahkan oleh: Zoelkifli Kasip. Jakarta: Indeks.
- Singarimbun, M & Effendi, S. (2012). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Singh, H. (2006). The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention, Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia, *UCTI Working Paper*, pp. 1-6.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2020). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Kencana.
- Suryani, T dan Sumiati, M. (2010). Penggunaan Model E-S-Qual Dalam Studi Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Online Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekobis* Vol. 11, No. 1.
- Susanti, N dan Syahrin, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah FEASIBLE: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi, Vol. 1, No. 1*.
- Swastha, B. (2011). *Manajemen Pemasaran Modern, edisi kedelapan*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2011). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2012). *Metode riset bisnis: dilengkapi contoh proposal dan riset bidang manajemen dan akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Winarsih, Atik Septi & Ratminto. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Zafar, M., Zafar, S., dan Asif, A. (2012). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan, *Information Management and Business Review*, Vol. 4, No. 3.

