

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aliansyah, T., & Shabri, H. (2012). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank aceh syariah cabang banda aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syah Kuala*, 1(1), 32–39. <https://adoc.pub/pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabadd2770bd8db1029a0686e025a1ee9c0c19458.html>.
- Ambarwati, Y. B. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pt bank central asia (bca), tbk. cabang undaan surabaya. *Akrual Jurnal Akuntansi*, 6(1), 83- 103. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/aj/article/view/327/187>.
- Arif, N.R. (2015). *Dasar-dasar pemasaran bank syari'ah*. Bandung: Indeks.
- Azwar. S. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di yogyakarta. *Esensi Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151 – 162. <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>.
- Canton, B. (2016). *Dasar-dasar public relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Engel, J.F. (2017). *Perilaku konsumen*. ahli bahasa FX Budiyanto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia kantor cabang pembantu tulungagung. *An-Nisbah*, 3(1), 146-168. <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregory, R. J dan Jack G. W. (2016). *Pemasaran ritel* (Edisi Kesebelas). Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Irawan, H, (2015). *Customer satisfaction*. Yogyakarta: BPFE
- Kalalo, R. E. (2013). Customer relationship management dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pt matahari dept. store, manado.

- Jurnal EMBA*, 1(4). 1553-1561. <https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2960>.
- Khamis, F. M., & AbRashid, R. (2018). Service quality and customer's satisfaction in tanzania's islamic banks: a case study at people's bank of zanzibar (pbz). *Journal of Islamic Marketing*, 9(4), 45-52. <https://journals.ums.ac.id/index.php/jisel/article/view/15089>.
- Khatab, J. J., Esmaeel, E. S. & Othman, B. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction: evidence from public sector and private sector banks in kurdistan/iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865-872. <https://www.researchgate.net/publication/338456868>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles of marketing*. USA: Pearson Education.
- Kuo, C. W., & Tang, M. L. (2013). Relationships among service quality, corporate image, customer satisfaction, and behavioral intention for the elderly in high speed rail services. *Journal of Advanced Transportation*, 47(4), 121-132. 10.1002/ATR.179.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa: perspektif indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri, Tbk. Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 1275-1286. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/10411/9997>.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlius, D. (2017). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan website akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada stie "kbp". *Jurnal IPTEK Terapan Research of Applied Science and Education*, 12(2), 116-128. 10.22216/jit.2018.v12i2.633.
- Marlius, D., & Putriani, I. (2019). Kepuasan nasabah pt bank rakyat indonesia unit tapan cabang painan dilihat dari kualitas layanan customer service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111-122. 10.31575/jp.v3i2.151.
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2015). Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada bank umum syariah di surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 1-12. [Jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/32](http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/32).
- Mulyaningsih, L.A. 2018. Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank ocbc nisp di denpasar. *E-Jurnal*

- Manajemen Unud*. 5(1), 1-30. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/14967>.
- Pomering dan Johnson. (2019). Advertising corporate social responsibility initiatives to communicate corporate image. *Corporate Communication: 8(2)*, 82-92. <http://dx.doi.org/10.20527/jbp.v8i2.7918>
- Rahman, A., Hasan, M., & Mia, A. (2017). Mobile banking service quality and customer satisfaction in bangladesh: an analysis. the cost and management vol. 45 no. 2 march-april. *The Cost and Management*, 45(2), 25-32. <https://www.researchgate.net/publication/317038149>.
- Santoso, S dan Tjiptono, F. (2018). *Riset pemasaran: konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sastrawinata, A., & Aulea, J. (2020). *Analisis persepsi kualitas layanan pt pos indonesia cirebon cabang palimanan*. Jakarta: Politeknik APP. 12(3), 82-96. <http://repository.poltekapp.ac.id/id/eprint/725/>.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior*. USA: Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. J. *Business research methodology*. USA: John Wiley & Sons.
- Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan (reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), 82-92. <http://dx.doi.org/10.20527/jbp.v8i2.7918>.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 72-83. <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Toor, A., Hunain, M., Hussain, T., Ali, S., & Shahid, A. (2016). The impact of e-banking on customer satisfaction: evidence from banking sector of pakistan. *Journal of Business Administration Research*, 5(2), 65-76. [10.5430/jbar.v5n2p27](https://doi.org/10.5430/jbar.v5n2p27).
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 92-110. <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download/2272/1542>.
- Yulianti, F. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada bank panin, tbk. kcp a. yani banjarmasin. *Jurnal SPREAD*

3(2), 87-100. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jibk/article/view/123/117>.

Yurita, A., Makmur, & Afrizal, A. (2016). Analisis pengaruh persepsi konsumen terhadap Kepuasan Nasabah sepeda motor honda matic di dealer prima motor pasir pengaraian. *Jurnal Tesis Universitas Pasir Pengaraian* 1(10), 82-110. <http://repository.upp.ac.id/694/>.

Zakaria, A. (2017). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pt pelabuhan indonesia iii (persero) cabang banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 5(2), 134-144. <http://dx.doi.org/10.20527/jwm.v5i2.127>.