

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2009). *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*.
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*.
- Barata, A. A. (2003). **Dasar-dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Febriana, N. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*.
- Galton, S. F. (2003). **Korelasi dan Regresi Linier Sederhana 1**.
- Ghozali, I. (2011). **Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 19**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, C. (1999). *Prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah*.
- Hutabalian, Y., & Kalagi, J. (2015). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*.
- Kasmir. (2014). **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya**.
- Kotler, P. (2002). **Manajemen Pemasaran Jilid II**. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management (12 ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Locke, L. F., Spirduso, W. W., & Silverman, S. J. (2013). *Proposals That Work A Guide for Planning Dissertations and Grant Proposals*. Sage Publications.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*.
- Riduwan. (2013). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*.

- Rohendi, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Nilai, Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah di Kota Bandung*.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*.
- Sudarmanto. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service & Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wulandari, A. (2015). *Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (Service Excellence) (Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom)*.