

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Afiff, Faisal. 2015. *Psikologi Penjualan*. Bandung : Angkasa.
- Ajat, Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alma, Buchari. 2021. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. 14th ed. Bandung: Alfabeta.
- Chandra, Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2018. *Service Quality Dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartadi, Nikie dan Husda, Nur Elfi. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tanjung Uncang Di Kota Batam*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol. 8 No. 3 (2020): Je Vol 8 No 3 (2020).
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*, 16th Edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- _____. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- _____. dikutip dari Musfar, Tengku Firli. 2016. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Kotler, Philip. 2021. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 14 Terjemahan Alma, Buchari. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L. Dikutip dari Suryanto, Dasep. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi*.

- Prasetyo, Eko Subadri dan Hendrawan. 2019. *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Dan Kolega*. 1st ed. Klaten: Saka Mitra Kompetensi.
- Priyatno, Duwi. 2014. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media
- Rahmah., Citra Anita. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan*.
- Setyabudi, Daryanto dan Ismanto. 2018. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. 2nd ed. Yogyakarta: gava Media.
- Shultz, William. J. Dikutip dari Alma, Buchari. 2021. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. 14th ed. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 30th ed. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, Dasep. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi*
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*.
- Widarini, Falih. 2018. "Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi." *EKOSIANA: Jurnal Ekonomi Syari'ah* 4(02):67–74.