

DAFTAR PUSTAKA

- Diane Rohmawati. 2013. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Tbk Kantor Cabang Utama Ahmad Yani Bandung". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana, Bandung.
- Dody Wahdiansyah. 2008. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Artha Graha" Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama, Bandung.
- Richard L. Daft (2015:4). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono dan Anastasia (2016:3). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Handayani (2012:6). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fandi Tjiptono. 2012. *Kualitas Pelayanan*. Edisi Pertama. Bayu Media Publishing : Jakarta.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan*. Edisi Pertama. Andi Oppset : Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Strategi meningkatkan kualitas Pelayanan* . Unipersitas Ciputra . Surabaya.
- Fandi Tjiptono dan Anatasian Diana. 2015. *Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Surabaya.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Kepuasan Konsumen*. Salemba Empat : Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Strategi kepuasan Konsumen*. Jurnal Strategi Pemasaran. Andi. Yogyakarta.

Irham Fahmi. 2015. Pengukuran Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. T.Musanto.Surabaya.

Fandy Tjiptono. 2012.Konsekuensi Kepuasan Konsumen. Salemba Empat : Jakarta.

Hawkins dan Lonney dikutip oleh Tjiptono.2004.Indikator Kepuasan Nasabah. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat : Jakarta.

Ulber Silalahi. 2012. Objek Penelitian. Suharsimi Arikunto.Bina Aksara Yogyakarta

Ulber Silalahi. 2012. Subjek Penelitian. Suharsimi Arikunto.Bina Aksara

Sugiono. 2017. Metode Penelitian . CV. Alfabeta. Bandung, Indonesia. Yogyakarta

Meleong. 2014. Desain Penelitian. Nanang Martono. Raja Grafindo Persada Surabaya.

Sugiyono. 2017. Populasi Dan Sampel. Bandung, CV. Alfabeta

Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Salemba Empat : Jakarta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian *kualitatif, Kuantitatif*. CV. Alfabeta. Bandung, Indonesia.

Sugiyono. 2014. Tranformasi data ordinal ke Interval. Bandung, Alfabeta.

Imam Ghozali. 2013. Uji Reliabilitas. Imam Gunawan. Bumi Aksara. Jakarta

Sugiyono. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Bandung, Alfabeta.

Website :

<https://bri.co.id/>

<http://usd.ac.id/>