

## DAFTAR PUSTAKA

- Anis Wahyuningsih, Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS,(Surakarta: 2002), 10.
- Fandy Tjiptono. (2005). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ikhwal, N. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam. JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)-Volume 2, Nomor 2, Juli-Desember 2017.
- Irawan, Handi. 2002. Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Elex Media Computindo.
- Jasfar, Farida. 2005. Manajemen Jasa Pendekatan terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip 1997 , Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, Jakarta: Salemba empat – Prentice Hall, hal 83-92.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2004. Manajemen Pemasaran. edisi Millenium, Penerbit PT.Prenhallindo. Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran : Penekatan Praktis. (Edisi Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Murti, Yulianto, dan Hidayat. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan). Universitas Brawijaya Malang.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Sudaryatmo, 1999, Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

WJS Poerwa Darminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 736.

Y. Sri Susilo, et. al., 2000 Fungsi Bank Pada Lembaga Keuangan, Jakarta: Salemba Empat.