

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Referensi:

- Abidin. (2010). *Pelayanan Publik yang Berkualitas*. LPPM STMK Handayani Makassar.
- Dendawijaya, L. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jilid Pert). Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. dan G.A . (2012). *Pinsip-Pinsip Pemasaran (Jilid 13)*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. dan L. K. . (2012). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1)*. Jakarta. PT Index.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Muhammad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Priyatno. (2015). *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta . CV Andi Offset.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpretama Mandiri.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfa Beta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV AlfaBeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV AlfaBeta.
- Sumual, T. E. M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Surabaya. CV R.A. De. Rozarie.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta . Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset.

### Jurnal :

- Agus Santoso. (2010). Studi Deskriptif Effect Size Penelitian-Penelitian Di Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma. *Jurnal Penelitian*, 14, 1–17.
- Akuntansi, F. K., Ganesha, P. P., Akuntansi, F. K., & Ganesha, P. P. (2020). *NASABAH PADA BANK BJB KCP WANARAJA-GARUT PENDAHULUAN*

*Perbankan merupakan sasaran pembangunan ekonomi . Khususnya dalam memperluas penyaluran kesejahteraan rakyat , untuk keadaan ini bukan hanya kesejahteraan segolongan orang tetapi seluruh warga Indonesia. 2, 54–65.*

Churchill Jr., G.A. and Surprenant, C. (n.d.). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 19, 491-504. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2307/3151722>

Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>

Oliver, R. L. (1993). A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts. *Advances in Services Marketing and Management*, 2, 65-85.

Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>

Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020–1026. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i6.237>