

DAFTAR PUSTAKA

- Akil, A. (2013). *Living With Miracles*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2).
- Arwandi, A. (2016). *Studi Peningkatan Sarana dan Prasarana Kawasan Oyek Wisata Pantai Pa'badilang Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Daniati. (2018). *Trend Penggunaan Jilbab dikalangan Mahasiswi Universitas Hasanuddin*. Universitas Hasanuddin Makassar, Makassar.
- Darmawan, D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rosda.
- Darmawati, D., & Naser, M. B. (2018). *Analisis Asosiasi Corporate Social Responsibility Dan Kepatuhan Perusahaan Dalam Aspek Perpajakan*. Paper presented at the PROSIDING SEMINAR NASIONAL CENDEKIAWAN.
- Devito, J. A. (2015). *Human Communication The Basic Course, 13th Edition*. United States of America: Person Education, Inc.
- Dewi, N. P. N. A., Hartati, P. S., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh Service Quality dan CRM (Customer Relationship Marketing) terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Peraupan, Denpasar Utara. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Parwisata*, 1(1), 77-85.
- Giffari, P. A. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Antar Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak 2020*. UNIVERSITAS SERANG RAYA.
- Heriyanto, A. Y. B., Ranti, M., Rojikun, A., & Hernaningsih, F. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Customer Service dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Aplikasi Brimo. *Ekonomika*, 14(2), 258-277.
- Imhar, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Tebet Timur. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 82-87.

- Ismail Razak, S., & Finnora, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2).
- Karwini, N. K., & Suryanto, I. W. D. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu Kerambitan Tabanan. *Prosiding*, 220-246.
- Kasmir. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran Ed 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi 12 jilid 2* Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2015). *Praktikum Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maghfiroh, L. N., & Harefa, H. S. a. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(1), 50-64.
- Mahmud, N. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Transmart Setiabudi Semarang. *Anindyaguna Ekonobisnis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Anindyaguna*, 3(1), 159-166.
- Mardikanto, T. (2014). *CSR Corporate Social Responsibility (Tanggung Jawab Sosial Korporasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, G. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank ocbc nisp di denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 1-30.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Paramita, R. W. D., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Edisi 2*. Bantul: Azyan Mitra Media.

- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (3 ed.)*. Lumajang: Widyagama Press.
- Putra, W. (2020). Perancangan Standar Layanan Pegawai di PT. Klojen. *Jurnal Titra*, 8(1), 109-114.
- Rahayu, B. S., & Saryanti, E. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, hubungan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. *ADVANCE*, 1(2).
- Rahayu, S. (2017). Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Kerja Organisasi terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya pada Kepuasan Kerja Guru Sekolah Menengah Pertama. *Manajemen Pendidikan*, 12(1), 73-84.
- Roudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Saktiani, G. A. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan word of mouth. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Santoso, S. (2010). *Mastering SPSS 18*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus di PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 2(2), 201-210.
- Sari, S. K. (2012). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP MINAT KONSUMEN (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel).
- Setyawan, O., Santoso, P. H., Ericson, C. K., & Aprila, B. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sinarmas, Tbk Pekanbaru. *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 1(1), 123-133.
- Setyowati, D. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Pengajuan Pembiayaan Ulang Nasabah*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supriyanto, Sani, A., & Machfudz., M. (2010). *Metodelogi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Syukkur, A., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jombang Cabang Ngoro. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 327-338.
- Tambunan, M. R., & Nasution, I. G. S. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank BCA kota Medan (Studi kasus etnis Cina). *Ekonomi Dan Keuangan*, 1(3).
- Tan, D. S., & Susanto, E. H. (2017). Pengaruh LMX dan Teamwork terhadap Kinerja Karyawan di PT XYZ. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 1(1), 17-25.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, N. F., & Nuridin, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Karawang. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2).
- Wahyudi, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Modified Servqual di Bank Muamalat Cabang Tulungagung.
- Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan (Dengan Excel Dan SPSS)*. Yogyakarta: UPP STIM YKN.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Pouter & Praktis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Widyaningrum, R., Masjaya, M., & Noor, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Experience) di Bank Bumn Kantor Cabang Mikro Area Samarinda. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9(2), 99-108.
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).
- Zakiah, N., & Wahyono, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.

