

DAFTAR PUSTAKA

- Malau, Harman, 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Philip Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan & Penelitian*, Edisi I (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 358
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung
- Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011) hal15.
- Aritonang R Lerbin R, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Intan Karmila 2017 *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug.
- Erike Youlandha 2010 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pasuruan*.
- Andrew Tumangkeng 2013 *Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kpr Bank BTN Cabang Manado* Gerardo Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado Jurnal Emba Vol.1 No.4 Desember.
- Endarwati 2013 *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat*. Jurnal Manajemen, Vol 6, No 2, Agustus.
- Debby Likumahua 2011 *Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Ambon* Journal of Business and Banking , Volume 1, No. 1, May, pages 15 –28.
- Murti sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty, 2002),302.
- Taroreh.R, Lopian.J & Fure.F. 2015. *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di J.CO Manado*. Jurnal EMBA, No 1, Vol.3, 367-377.

- Yusup, Muhammad. 2011 Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian sepeda motor honda Semarang Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Tantia. Rizki. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Makanan Cepat Saji KFC Coffee Kedaton Bandar Lampung. Lampung. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
- SUGIYONO . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta Bandung
- Sujarweni.Wiratma. 2019. SPSS untuk Penelitian Yogyakarta. Pustaka Baru Press
- Rizaldi.Lutfi & Hardini.Resti.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image da Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. Jurnal Ilmu Manajemen No 2,Vol 14. 77-94
- Mulyanto, H & Wulandari A. 2010. *Penelitian Metodde & Analisis*. Semarang. CV. Agung
- Moeniri, Izzanul. 2017. *Pengaruh Bebranding dan Bundling Produk Terhadap Niat Berlangganan Indihome (Studi Pada Penduduk Surabaya Barat)*. Jurnal Ilmu Manajemen, No 1, Vol 5.
- Nopriani. 2016. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kecap Manis ABC (Studi UD Toko Harapan Besar Di Desa Suka Maju DK 4D). Universitas Pengaraian
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (5th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hendryadi & Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta. PT Fajar Interpratama Mandiri