

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Nurul Faizah. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. bank Sulselbar Cabang Makassar*. Diambil kembali dari Skripsi: [Http://responsitory.unhas.ac.id](http://responsitory.unhas.ac.id)
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Mulltivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hill et al Landrum. (2009). Measuring is System Service Quality with Servqual: Users' Perceptions of Relative Importantce of the Five SERVPERF Dimensions., Informing Science: The Five SERVPERF Dimensions., Informing Science. *International Journal of an Emerging Transdiscipline.*, volume 12.
- Husnul, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan & Sulawesi Barat Cabang Jenepono. *Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Intan Monica Alma Sangi, L. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 3 No. 2, Hal 107-109.
- Irawan H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Nur Fajri. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Parasuraman, Jasar. (2005). Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. *Ghalia: Indonesia*, 51.

- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1990). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" . *Journal of Retailing*, Volume 64 Number 1 , page17-8.
- Philip Kotler & Kerin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education.
- Priyatno. (2014). *SPSS VERSI 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rizky Amanda. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT AlMabruk. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Batusangkar*.
- Ruben, E.S.P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Saung Citra Bandar Lampung. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung*, H : 1-63.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian(Pendidikan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukron Junaidi. (2021). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Study Kasus Diva Swalayan Kota Kraksaan). *Universitas Nurul Jadid Paiton-Probolinggo*, Hal 31-39.
- Suryati. (2015). Manajemen Pemasaran. *Metodologi Riset Bisnis*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. (2008). *Service Quality dan Satisfation*. Yogyakarta: Edisi Pertama. Cetakan Kedua Andi.