

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dr. Mohamad Dimiyati, S. M. (2019). *Metodologi Riset Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Principle of Marketing 16th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management 16th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality, & Costumer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: Andi Offset.

Penelitian Terdahulu

- Basallama, A. D. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank Lampung Cabang Antasari Tahun 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank Lampung Cabang Antasari Tahun 2014*.
- Fazria, M. S. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pada Plasa Telkom Kendatel Cijaura Bandung Tahun 2017(Studi Kasus pada Pelanggan Plasa Telkom Kendatel Cijaura Bandung). *Analisis Kualitas Layanan Pada Plasa Telkom Kendatel Cijaura Bandung Tahun 2017(Studi Kasus pada Pelanggan Plasa Telkom Kendatel Cijaura Bandung)*.
- Larasati, P. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual Pada Osiris Coffee Di Kota Bandung.

Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual Pada Osiris Coffee Di Kota Bandung.

Muharam, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tagog Apu Tahun 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tagog Apu Tahun 2013*, 1-60.

Meilani, S. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . *(Studi Kasus pada Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Setrasari Mall Bandung 2018)*.

Iskandar, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan. *(Studi Kasus Pada PT. Telkom Indonesia Tbk Cabang Lembong Bandung, 2017)*.

Website

www.bankbjb.co.id/ina, diakses tanggal 18 Februari 2021

www.tempo.com/, diakses tanggal 24 Februari 2021