

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan, 2010, Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran), Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Alma, B. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ananda, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank BCA Cabang Cikampek. Universitas Pendidikan Indonesia : Bandung.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Universitas Pamulang : Tangerang.
- Azizah, Nur. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan. Universitas Lampung : Lampung.
- Candiwan, M., Wibisono, Cokro. 2021. Analysis of the Influence of Website Quality to Customer's Loyalty on e-commerce. International Journal of Electronic Commerce Studies, 2021, 12(1), pp. 83–102. DOI : 10.7903/IJECS.1892.
- Faisal, Sanapiah. 2005. Format-Format Penelitian Sosial. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Gronroos, C.1992. Service Management and Marketing. Lexington Books.Massachusetts ,Toronto
- Jacobis, Rolando. (2013). Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JAMKESMAS di Blu RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado : Manado.
- Klaver, Lorry Priska (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Poloteknik. Politeknik Negeri Manado : Manado.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid

1 & 2. Jakarta: PT. Indeks

Kuswati, Ratna. E. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul. Universitas Negeri Yogyakarta : Yogyakarta.

Larasati, Dinda. R. & Setiawati, Cut. Irna (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Cabang Sudirman Bandung. Telkom University : Bandung.

Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat

Lusiyana. (2020). Standar Pelayanan Customer Service Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tempo Pavilion. Universitas Islam Indonesia : Yogyakarta

Miles, M.B., dan Hubnerman A.M. (2020). *Qualitative Data Anaysis Fourth Edition*.Amerika : Sage Publications.

Moleong, L. J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rivai, V. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers

Rohmah Riftania, N. (2019) Analisis Kualitas Pelayanan Pada bisnis Retail Alfamart Tanggul. Istitut Agama Islam Negeri Jember : Jember

Saleh, Sirajuddin. (2017). Analisis Data Kualitatif. Bandung: Pustaka Ramadhan.

Sari, Tiko,P.S (2020). Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner (Customer Service, Teller dan Security)* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Kayutangi. Universitas Islam Kalimantan : Banjarmasin

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Wardhana, A., & Pradana, M. (2023). Service Quality and Brand Reputation As Antecedents of Brand Choice: the Case of Ride-Hailing Applications in Southeast Asia. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 10(3), 387–400. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v10i3.1033>

Yudih, Dadang. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Pada

Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syari'ah KCP Cianjur. Universitas Suryakencana : Cianjur.

Yunani, A., Sakti, M. R. P., Pradana, M., & Putra, A. (2024). Facilities and Service Quality's Impacts on Satisfaction: A Case of Indonesian Train Service Customers. WSEAS Transactions on Business and Economics, 21, 2091–2099. <https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.171>