

DAFTAR PUSTAKA

- Dibyantoro, A & Gustriani, R2012, 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada tabungan BTN Batara', *Jurnal ekonomi dan informasi akuntansi (Jenius)*, vol.2 No.3, hlm 247-259.
- Ferdinand, A 2011, *Metode penelitian manajemen (Edisi 3)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghazali, I 2011, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 (Edisi 5)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Karim, RA & Chowdhury, T 2014, 'Customer satisfaction on service quality in private commercial banking sector in Bangladesh', *British journal of marketing studies* vol.2, no.2, pp.1-11
- Kotler, P & Keller, KL 2009, *Manajemen pemasaran (edisi 13) jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R 2014, *Manajemen pemasaran jasa (edisi 3)*, Salemba Empat, Jakarta.
- Navaratnaseelan, JJ & Elangkumaran, P 2014, 'Impact of service quality on customer satisfaction: a study on customers of Commercial Bank of Ceylon PLC Trincomalee District', *Proceedings of the 3 international conference on management and economics*, February, Oral Presentations pp.359-364
- Peter, JP & Olson, JC 2014, *Perilaku konsumen & strategi pemasaran (Edisi 9) Buku 2*, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, F 2012, *Service Management mewujudkan layanan prima*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F & Chandra, G 2011, *Service, quality & satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Windarti, G2012, 'Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang', *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, vol.2, no.1, hlm1-20.
- Yulinda 2013, 'Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit sumut sejahtera I pada PT Bank Sumut cabang utama medan' *Jurnal Ekonomi*, vol.16, no.1, hlm 5-18.

