

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, B., & Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Bandung: Linda Karya.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fachruzi, A. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasrat Abadi di Makasar, *Skripsi*, Jurusan Manajemen, FE-UNHAS Makasar.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). CA: Sage Publications Inc.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For. Academic Publishing Service).
- Khuswaha, S. V., & Bhagrav, A. (2014). Service Quality Expectations And Perceptions Of Telecom Sector In India. *International Journal of Advancement in Technology*. 5(1): 1-10.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*. (15th Ed). New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Lovelock, C., Jochen, W., & Jacky, M. (2010). *Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1(2): 232-243.

-
- Oktarini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*. 6(2): 248-257.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2): 265-289.
- Saladin, D. (2012). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Santoso, S. (2014). *Panduan Lengkap SPSS versi 20*. Edisi Revisi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, I. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *Journal of Management & Business*, 1(2): 204-211.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N. & Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1): 51-66.

<https://keuangan.kontan.co.id/news/peran-perbankan-penting-bagi-pertumbuhan-ekonomi>

<https://www.bca.co.id/tentang-bca/korporasi/siaran-pers/2019/07/01/04/27/bca-kembali-raih-penghargaan-bank-terbaik-di-indonesia-dan-asia>

