

DAFTAR PUSTAKA

- Freddy Rangkuti, 2002, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2003. "*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Memertahankan Kesetiaan Pelanggan*". Jakarta: Erlangga.
- Alma Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan keenam, Alfabeta, Bandung.
- Engel, J., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard. 2008. *Perilaku Konsumen*. Alih bahasa: Budyanto. Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.
- Griffin, Jill. 2003. "*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Memertahankan Kesetiaan Pelanggan*". Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit :Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Santoso, Singgih, 2000. *Statistika Parametrik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Tjiptono, F, & Diana, A, 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi, ANDY, Yogyakarta.
- Yazid. 2003. *Pemasaran jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Lehmann, D. R. (2005). Journal evolution and the development of marketing. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(1), 137-142.
- Mardalis, A. (2006). Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 111-119.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 17(1), 38-45.
- Kotler, P. (2010). Pemasaran. *Jakarta: Erlangga*.
- Kanten, I. K., & Darma, G. S. (2017). Consumer behaviour, marketing strategy customer satisfaction, and business performance. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(2), 143-165.
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan ke-3 dan ke-4.
- Akmalia, I. (2012). Analisis kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. UMM Press. Malang
- <https://www.bankpapua.co.id/home/page/s/sekilas-bp-3531#:~:text=PT%20Bank%20Pembangunan%20Daerah%20Papua,Irian%20Barat%20Nomor%201%20Tahun>