

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David dan Keller, 2010, *Consumer Evaluations of Brand Extensions*, Journal of Marketing, 54 (1), 27-41
- Agus Shella Makahanap, 2010, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda.
- Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, M. Kholid Mawardi, 2015, Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, *Jurnal Administrasi Bisnis JAB*, Vol 25.
- Ferdinand, 2012 *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Undip, Semarang.
- Griffin, 2006, *Bisnis*, Alih Bahasa Rd. Soemarnagara, Jakarta
- Gronroos, 2008, *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Lexington.
- Hasan, 2010, *Manajemen Pemasaran dan Marketing*, Alfabeta, Bandung.
- Herman Soegoto, 2010, Pengaruh Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan nasabah Prioritas, *Jurnal Ilmiah Unikom*, Vol 7 No.2
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, Alfabeta. Bandung.
- Husein Umar, 2007, *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, 2007, *Manajemen Pemasaran Analisa Perencanaan dan Pengendalian*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba, Jakarta.
- Malinda Dewi Triawijati, 2013, Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Semarang Patimura, *Jurnal Dian Nuswantoro Semarang*.

- Megawati Syahril, 2014, Analisis Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE)*,
- Sonia Monita, 2011, Peran *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sayariah Mandiri Cabang Palembang,
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sutisna, 2011, Perilaku Nasabah & Komunikasi Pemasaran, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Syafrudin 2013, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Nasabah Bertekuk Lutut*, Cetakan Kedua, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono, 2005, *Strategi Pemasaran*, Cetakan kelima, Andi Offset, Yogyakarta.
- Vinny Ribka Bolan, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto (2015), Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, *Jurnal Emba Vol 3 No. 3*.
- Zheithml and bitne, 2010, *Delivering and Performing Service. Part Five. Services Marketing*, International Ed., The McGraw-Hill Companies.

