

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ridwan, S. 2013. *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Apriliani, Belinda. 2018. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pariwisata Pulau Pahawan Di Provinsi Lampung. Bandar Lampung: *Skripsi. Universitas Lampung*.
- Ayuningtyas, G. 2016. *Upaya Pencegahan Dan Deteksi Dini Ca Mamae*.
- Deka Feronika.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi Di Kota Jambi). *Jurnal Development.STIE Muhammadiyah Jambi*.
- Rachmi Nazilah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance (ACC) Cabang Surabaya 1.*Skripsi*
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT.Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock dan Wyckof. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PTIndex
- Parasuraman, A, 2002. *Service Quality, Coral Gables University of Miami*.
- Tjiptono, Fandy.2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Prasetyo, A. (2019). *Menjaga Rasa Nyaman Konsumen dan Produsen di Bisnis Daring*. Retrieved from <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ccae33052c41/menjaga-rasa-nyaman-konsumen-dan-produsen-di-bisnis-darin>
- Satisfaction. Journal of Research and Development*, 1 (4), pp: 1-7.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal PPKM Unsiq*, 1 pp: 40-54.

- Juan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Universitas Ngurah Rai.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Lovelock dan Wyckof. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Index
- Nuryani, A, K, Ni. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar”.
- Parasuraman, A, 2002. *Service Quality, Coral Gables University of Miami*.
- Rangkuti, 2008, *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Suputra, E, W, I. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. PT. Bank Perkreditan Rakyat Gianyar Parta Sedana Blabatuh”
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithmal. Valarie. A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. The McGraw-Hill Companies.