

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Persero Tbk. Cabang Pinrang*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/12848/>
- Aprilyadi, N., & Zuraidah, Z. (2020). Pengaruh Intervensi Reiki Terhadap Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi di Puskesmas Megang Kota Lubuk Linggau. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(1). <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i1.470>
- Darmawi, H. (2001). *Manajemen Asuransi*. Bumi Aksara.
- Fadhilah, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. ASuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Medan Utara*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/1653>
- Hendrison, & Husda, N. E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1). <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.67>
- Karmi. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA KANTOR PELAYANAN PEMASARAN ASURANSI SYARIAH (KPPAS) PEKANBARU MENURUT EKONOMI SYARIAH*. [http://repository.uin-suska.ac.id/28269/1/GABUNGAN SKRIPSI KECUALI BAB IV.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/28269/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20IV.pdf)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education limited. (15th global ed.). In *Small Business Marketing*.
- Kotler, Philip & Amstrong, G. (2016). *Principles of marketing* (11 ed.). In *New York: Pearson International*.
- Lupiyoadi, H. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Palembang, *Indonesia: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. (Issue 1,2).

- Mulat, G. W. (2017). The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study among Private Banks in Mekelle Town. *European Journal of Business and Management Wwww.Iiste.Org ISSN*, 9(13), 72–79. [www.iiste.org](http://www.iiste.org)
- Nasfi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, 4(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Nasution, M. N. (2010). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement). In *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*. Jakarta: Ghalia.
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- P. Ginting, B. S. D. G. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Manajemen Dan Bisnis*, 14(01), 21–33. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30596/Fjimb.v14i01.113>
- Rahayu, N., Prasetia, R., & Priyanto, P. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in JKT48 Theater. *TRJ Tourism Research Journal*, 3(1), 86. <https://doi.org/10.30647/trj.v3i1.51>
- Rahmayanty, N. (2013). Manajemen pelayanan prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 51–65. <https://doi.org/10.22441/jimb.v2i1.2690>
- Sugiyono. (2016). Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Repository*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2016). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD dan Kano. In

*Indeks.*

Yamit, Z. (2013). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. In *Ekonomi dan Bisnis*.

Yong, C. Z., Yun, Y. W., & Loh, L. (2003). The Quest for Global Quality. In *Pustaka Delapratasa, Jakarta*.