

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Ananto Terminanto. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cengkareng*, (online, Vol. 1, No. 2, (<https://s.docworkkdp.com>))
- Alfredo Anshar dan Mashariono. 2019. *Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 8 No. 4, 2019.
- Amirin, T. M. (2011). *Populasi dan sampel penelitian 4: Ukuran sampel rumus Slovin*. Jakarta: Erlangga.
- Andreas S. Manampiring. 2016. Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri TBK Manado. *Jurnal EMBA Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*, Vol.4 No.2 2016, Hal. 164-176.
- Budiyanto, Chatrin Surya Wijayaningrat. 2015. Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.0 No.04.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi :Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono.(2011). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://www.bankjatim.co.id/files/logo/Logo%20Bank%20Jatim.png>

- Ida Bagus Ngurah Satwika Purwa, I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2018. "Peran Kepercayaan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol 7 No 1*. 192 – 220.
- Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Family Kopi Di Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 46–62.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Priyatno. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rumastari, Rizka Putri dan Aris Sunindyo. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Ngesrep Semarang)". *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol. 7, No. 2.
- Saladin, Djaslim. 2016. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.