

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alma, Buchari. (2005). *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*, Bandung: CV.Alfabet.
- Astuti, Justiana Herni, *Analisis Kepuasan Konsumen SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model*
- Bungin, Burhan. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana.
- Chandra, Gregeous dan Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : PT. Andi Yogyakarta
- _____ (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Jakarta: CV. Andi Offiset.
- Gasperz, Vincent. (2008). *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartono, Jogiyanto & Abdillah, Willy. (2015). *Partial Least Square (PLS) "Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: PT. Andi Yogyakarta.
- Hidayat Paidi & Rosa Erlinda. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Tahun XXIII, No. 1 April 2013.
- Hassan, M. Iqbal. (2003). *Pokok-pokok materii Statistik 1 Statistik Deskriptif*, Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Khusaini, Ahmad . (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*, skripsi Program Studi Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat.

- _____. (2001). *Manajemen Pemasaran “Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol”*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Keller, Kevin Lane dan Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2008), *Service Management “Mewujudkan Layanan Prima”*, Yogyakarta: PT. Andy Yogyakarta.
- _____. (2015), *Strategi Pemasaran “Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga”*, Edisi ke-4, Yogyakarta: CV. Andi Yogyakarta.
- Lestari, Andriani Raden. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik pada Madrasah Aliyah di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat*, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu” Total Service Management”*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Negara, Saputra Trio, Jazuli, dan Izhati, Nurul Dwi, *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Persewaan Mobil “Pradana Rent CAR” Semarang*, Journal Program Studi Teknik Industry Fakultas, Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Priyatno, Duwi. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmawati, Herlina. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*, Skripsi Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Siregar, Syofian. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: PT. Rajawali Pres.

Winarsih, Septi Atik & Ratminto. (2014). *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*, Jakarta: Pustaka Pelajar.

Yulianti, Yayu. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA)*, Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Mukaffi , Zaim,. dalam <http://zaimmalang1979.blogspot.com/2017/08/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>, diakses pada tanggal 4 Juni 2018, pkl.21.00 WIB

Diakses <http://digilib.unila.ac.id/881/11/3.%20BAB%20111.pdf>, h.3, pada tanggal 4 April 2018

PT. Bank Syariah Mandiri, *Sejarah umum berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri*, <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal Juni 2018

PT. Bank Syariah Mandiri , *Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang*, <http://www.pustakauinib.ac.id/repository/files/original/7ef74f976471ee4655ceda16d93bfe12.pdf>, pada tanggal 5 Juni 2018