

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Akdon dan Riduwan. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Amir, Taufik. (2005). *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Bandu, Muh Yunus. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makasar Barat*. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Bungin, Burhan. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- D Nachrowi, Nachrowi. (2006). *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- David, Cravens. (2002). *Pemasaran Strtegis*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Garar Murti, Sally. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)*”. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Gujarati, Damodar. (1978). *Basic Econometrics*. Jakarta: Kencana.
- Hajar, Ibnu. (2001). *Dasar dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan* .Jakarta: Raja Garafindo Persada.
- Idris. (2010). *Aplikasi Model Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. Padang : Universitas Negeri Padang.

- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kasmir. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Klaten : PT Macana Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuswanto, Adi. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*”.  
Jurnal Ekonomi Bisnis. No. 2. Vol. 14. Agustus 2009.
- Larasati, Rani. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank BRI Cabang Siteba Padang, Padang* : Universitas Negeri Padang.
- Mardani. (2012). *Fiqih Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Mardani. (2015). *Aspek Lembaga Keuangan Syari’ah di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Mauludi, Ali. (2011). *Teknik Memahami Statistika 2*. Jakarta: Alim’s Publishing.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novrista, Catrin. Dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (persero) Area Lubuk Pakam*”. Alumni FE-USU.
- Nur Akbar, Robby. Dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur )*”. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 30 No. 1 Januari 2016.
- Philip, Keller, Lane, Kevin. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta :Erlangga.
- Rofiah, Anik. Dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT POS INDONESIA (persero) Sanggatta*”. Fakultas Ekonomi. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

- Revalino, Riky. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Toko Sepatu Adidas Nihan Sport Cabang Padang*, Padang: Universitas Negeri Padang.
- Rooroh, Ingrid Martha Estefien. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Banyuwangi*. Jurnal Ilmiah Progressif.
- Rozalinda. (2016). *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sarwoko. (2005). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Yogyakarta:
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta : Andi.
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tika, Moh.Pabundu. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Edisi 1*. Yogyakarta: Andi
- (2008). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Ujang, Sumarwan, dkk. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998.
- Wirata, I Made. (2006). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG