

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Armoni, I. D. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani (Persero) TBKDI Kintamani*.
- Dutka, A. (2008). *Ama hand bok for customer satisfaction*. Lincolnwood: Illionis.
- Dzazuly, I. (2022). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) - Quality Function Deployment (QFD)*.
- Gea, M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Harun, R. (2003). *Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan*.
- Haryono, B. (2016). *How To Win Customer Through Customer Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Pinontoan, W . (2013). *Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*. *Jurnal EMBA*, 192-201.
- Sari, N. K. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli*.
- Siami, M.G. (2012). *The Measurement of Service Quality by Using SERVQUAL and Quality Gap Model*. *Indian Journal Of Science and Technology*, 56–60.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, T. (2021). *Analisis Kualas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Importance Performance Analysis*.
- Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Suryabrata, S. (1983). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali.

- Tjiptono. (2012). Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing. Yogyakarta.
- Wahyuni, N. (2014). Gap Analysis. *Binus University*.
<https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT. Indeks.