

## DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta :Andi Offset.
- Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Manajement, 15th Edition New Jersey*: Pearson Pretice Hall, Inc
- Tjiptono, Fandy., 2012, *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Andi
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Endarwita. 2013. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat” *jurnal apresiasi ekonomi*.