

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hamdani dan Rambut Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta, 2009.
- Al-arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Aprilia, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Menabung Terhadap Kepuasan Debitur Di Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Assael, H., 2011. *Consumer \ Behavior & Marketing Action, Fourth Edition*. New York: Kent Publishing Company.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Djarwanto PS, dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Universitas Diponegoro Semarang
- Ginting, N F. Hartimbul. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 2. Yrama Widya. Bandung.
- Gramer dan Brown. 2006. *Loyalitas Debitur sebagai Strategi Bersaing*. Erlangga: Jakarta
- Gujarati, Damodar. (2001). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga
- Heizer, Jay and Render Barry. 2015. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11*. Salemba Empat. Jakarta

- Hidayah, S. N. (2021). *Pengaruh Promosi Kredit Terhadap Kepuasan Debitur Dalam Pemberian Kredit Di Pt Bpr Arismentari Ayu* (Doctoral dissertation, Politeknik Harapan Bersama Tegal).
- Husein Umar. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* Edisi 15. Ebook: Pearson.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Jilid 1. PT. Prenhallindo: Jakarta
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*. 15th Edition. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Laksana Fajar, 2011. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lestari, S. I. (2024). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Layanan Kredit Gadai Kca (Kredit, Cepat, Aman) Terhadap Kepuasan Debitur (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap)*.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lutfi, Muslich. 2012. *Analisis Data untuk Riset Managemen dan Bisnis*. Medan: USU Press
- Munawaroh, Munjiati. 2013. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta. LP3M UMY

- Penawan, A., & Sulistyarini, S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Debitur Debitur UPK PDB-DAPM Kalijambe Kabupaten Sragen). *AKTUAL*, 9(1), 23-36.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Manajemen Operasi, Analisis dan Studi Kasus*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rukmana, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Debitur Bank Nusamba Kk Soreang. *Jurnal Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 2(1), 20-34.
- Saleh, A Muwafik .2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Saputra, D. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan debitur di Bank Mandiri KCP Mantang Lombok Tengah* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit CV Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian* (Cetakan ke-14). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, (2004), Edisi 3. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Yayasan Andi
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Vanessa, Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta

Wulan, N. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DEBITUR PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA CABANG UTAMA JAMBI* (Doctoral dissertation, Universitas Batanghari Jambi).