



DAFTAR PUSTAKA

© Hak Cipta milik IBI KKI (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- Firmansyah. 2019. *Pemasaran produk dan merek*, Cetakan pertama, penerbit Qiara Media, Jawa timur.
- Ayu Reski,(2018) *Pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia unit lokasi Kabupaten Enrekang di unismuh makassar*. di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Halim,. Et. Al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan kepuasan nasabah*. Surabaya : Unitomo Press
- Lesmana Rosa,(2019) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan Konsumen PT Radekatama Piranti Nusa*.,di Universitas Pamulang
- Kevin Nathaniel,(2019) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shaburi Kelapa Gading*. di kwik kian gie school of business
- Kotler, Keller and Chernev. (2022) : *Marketing Management, 16th edition* adaptation, by Pearson Education.
- Mulidah Iis, Widodo Joko, dan Zulianto Mukhamad,(2019) *Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di rumah makan ayam goreng Nelongso Jember* di Universitas Jember
- Silaelen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Telasha Fanty Eugenia,(2020) *Pengaruh Kualita produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah kopi Janji Jiwa* di kwik kian gie school of business
- Website :
- Bank Mayapada,2023,Logo perusahaan Bank Mayapada,diakses tanggal 02 November 2023
<https://www.bankmayapada.com/>