

BAB V

DAFTAR PUSTAKA

- Dinar, Devid E., David. P. Saerang., Willem Tumbuan. 2016 . *Analyzing Factors That Drive The Customer Preference In Using Credit Card. Case Study Of Banks In Manado*. Manado : Sam Ratulangi University.
- Fauzan Muhammad. 2017 . *Gaya Hidup Nasabah Dan Keputusan Penggunaan Kartu Kredit*. Pematang Siantar : Stikom Tunas Bangsa.
- Gerson F, Richard. 2012 . *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM Crisp Publications.
- Getahun, Alemu. 2019 . *The effect Of Service Quality On Customer Satisfaction : A Case Study Of Commercial Bank Of Ethiopia Adama City*. Ethiopia : Dembi Dolo University.
- Hammoud, Jamil., Rima M. Bizri., Ibrahim El Baba. 2018 . *The Impact Of E-Banking Service Quality On Customer Satisfaction : Evidence From The Lebanese Banking Sector*. Lebanon : Rafik Hariri University.
- Kasmir. 2005 . *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Lestari, Bunga Ayu, Budi Suharjo., Istiqlaliyah Muflikhati. 2017 . *Minat Kepemilikan Kartu Kredit (Studi Kasus Kota Bogor)*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Mynerpha, Agnesya. 2016 . *Penyelamatan Kredit Bank Dalam Menghadapi Nasabah Terkait Kartu Kredit Bermasalah*. Yogyakarta : Universitas Atmajaya.

- Nasution, Liza Bayduri., dkk. 2015 . *Prinsip Kehati-hatian Dalam Bisnis Kartu Kredit pada PT. Bank Negara Indonesia Sentra Bisnis Kartu Medan*. Medan : Universitas Sumatra Utara.
- Prakoso, Albrian Fiki., dkk. 2017 . *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible : Still Can Satisfy The Customer?*. Surabaya : Ikip Widya Darma.
- Pranoto dan Sekar Salsabila. 2018 . *Eksistensi Kartu Kredit Dengan Adanya Electronic Monney (E-Money) Sebagai Alat Pembayaran Yang Sah*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Prayogo, Hilda Febianne. 2014 . *Persepsi Analisis Kartu Kredit Tentang Resiko Kartu Kredit Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah*. Semarang : Universitas Sultan Agung.
- Safitri, Fatimah Nur. 2019 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Kcp Gejayan*. Yogyakarta : Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005 . *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006 . *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2005 . *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- WD, Annisa Aprilia., Paramita Prananingtyas., Budiharto. 2017 . *Tanggungjawab Bank Penerbit (Card Issuer) Terhadap Kerugian Nasabah Kartu Kredit Akibat Pencurian Data (Carding) Dalam Kegiatan Transaksi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Zulfadli, Hamzah., dkk. 2019 . *Quality Improvement Strategy Of Islamic Banking Services In Indonesia Through The Integration Of Servqual And Importance Performance Analysis (IPA)*. Riau : Islamic University.