

DAFTAR PUSTAKA

- BANK BRI*. (t.thn.). Diambil kembali dari <https://bri.co.id>.
- Chairunnisa. (2018, Juni 21). *Pelayanan Bank BRI Mengecewakan*. Dipetik Februari 20, 2020, dari Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/2018/06/21/surat-pembaca/pelayanan-bank-bri-mengecewakan>
- Groonros. (1990). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Willey & Sons, Ltd.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN, VOL.11, NO. 1, MARET 2009*.
- Hidayat, S., & Sedarmayanti. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Kelompok Gramedia Indeks Indonesia.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianto, M. N. (2010). *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALTAS NASABAH TAPLUS BNI CABANG SOLOK. *repository.unpas.ac.id*.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 1*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, H., & Umam, K. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.
Yogyakarta: Andi Offset.

*Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan
Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 . (t.thn.).*

Zeithaml, & Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus
Across*. New York: McGraw Hill Inc.