

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo
- Bitner. 2000. *Services Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2005. *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo.
- Kotler. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- BRI. 2020. Total Aset Bank BRI. <https://www.bri.co.id> (Diakses pada tanggal 18 April 2020).
- Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Putri. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. (Diakses pada tanggal 17 Mei 2018).
- Siamat. 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Intermedia.
- Sinungan. 2000. *Strategi Manajemen Bank*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. 2006. *Metodologi riset*. Surakarta: UNS.