

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BRI. (2019). "Produk Giro" Diakses tanggal 2 Mei, 2019 dari (<https://bri.co.id/britama>)
- Goetsch, DL, and David, S. 2008. Implementasi Kualitas, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2011), Andi. Yogyakarta.
- Kotler, Amstrong (2004). Prinsip-prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- .. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- .. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- .. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tse dan Wilton (1988). Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Wiroso. 2011. Produk Perbankan Syariah. Jakarta:LPFE Usakti.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.