

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Ervina. 2012. *Pelayanan Bank Terhadap Nasabah*<http://ervinaroryhasibuantryfor.blogspot.co.id/2012/06/article-by-ervina-hasibuan-pelayanan.html?m=1>. Diakses tanggal 7 Oktober 2015.
- Iskandar, David. 2012. *Pengertian pelayanan jasa*<http://belajarperbankangratis.blogspot.co.id/2012/05/pengertian-pelayanan-jasa.html?m=1>. Diakses tanggal 7 Oktober 2015
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Indeks.
- MM, Kasmir, SE. 2005. *Pemasaran Bank*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Prenada Media.
- Peraturan Bank Indonesia. 2005. *Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah*.
- Trisnasunawar. 2014. *Jasa dan Pelayanan perbankan*<http://trisnasubawar.blogspot.co.id/2014/03/jasa-dan-pelayanan-perbankan.html?m=1>. Diakses tanggal 5 Oktober 2015.