

DAFTAR PUSTAKA

- Achlam, Steffi Melati dkk . “Jurnal Rekayasa Manajemen dan sistem Industri Teknik Industri Universitas Brawijaya Malang”. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah menggunakan *Structural Equation Modeling* ., Vol 3,. No.1. Hal 23-24
- Ananth.A, dkk . MPRA . *Service Gap Analysis in Privat Sector Bank a Customer perspective* ., Vol 2 ., No.1. Hal 247
- Ismail . 2011 . *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* . Jakarta : Kencana
- Latumaerissa , Julius R . 2012 . *Bank dan lembaga keuangan lain* . Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi , rambat . 2013 . *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi* . Jakarta : Salemba Empat
- Kotler , Philip dan Kevin Lane Keller . 2009 . *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi 13* . Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip , dan Gary Amstrong . 2011 . *Principles of Marketing* . Jakarta : Erlangga
- Wijaya , Tonny . 2011 . *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual , CFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* . Jakarta : Indeks