

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahasa, K. P. (2001 dan 2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Chairunnisa. (2018, Juni 21). *Pelayanan Bank BRI Mengecewakan*. Dipetik Maret 10, 2019, dari Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/2018/06/21/surat-pembaca/pelayanan-bank-bri-mengecewakan>
- F, G. R. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Indonesia, P. (Lembaran Negara RI Tahun 1998, No. 10). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- James F. Engel, R. D. (1968). *Consumer Behavior*. (Budiyanto, Penerj.) New York.
- Juliansyah, N. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Keller, P. K. (2011). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (1994). *Manajemen Pemasaran ( Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nani, S. d. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas*. Gorontalo: 2014.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2002). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.