

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D. & Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2). 118.
- Harun, R. 2016. PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP SUNGGUMINASA. 23.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. MENGELOLAH LUALITAS LAYANAN PERBANKAN, JAKARTA: PT Gramedia Pustaka Utama
- Imelda, S. 2017. KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI UNIT VETERAN BANJARMASIN. *Jurnal INTEKNA*, 17(2). 106-111.
- Imelda, S. 2017. STRATEGI PELAYANAN TELLER UNTUK ,MEMINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BRI KCP BANJARMASIN, *Jurnal INTEKNA*, 17(2). 47-50.
- Khasmir. 2012. DASAR-DASAR PERBANKAN, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nuryati. 2015. PENGARUH KOMUNIKASI SEKOLAH DENGAN ORANG TUA DAN PERAN ORANG TUA SISWA TERHADAP HASIL BELAJAR MUATAN MATEMATIKA SEMESTER GASAL PADA KELAS RENDAH DI SD NEGERI 1 JAGOAN TAHUN PELAJARAN 2014/ 2015. 8
- Parvatiyar, A dan Sheth J, N. 2001 *Customer Relationship Management: Emerging Practice, Process, and Discipline*
- Sondakh, C. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado), *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. 3(1) 21-26
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif , kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2002. *Statiska untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartha, P, S. dan Samopa, F. *CROSS SELLING PRODUCT BUNDLING BASED ON CUSTOMER SATISFACTION STUDY CASE MEAT & FOOD SUPLIER X, International Journal of Education and Research*. 15(2). 250-251.

Yuliati, A, L. dan Panjaitan, J, E. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG, *DeReMa Jurnal Manajemen* 11(2). 266