

DAFTAR PUSTAKA

Chandra, Ahmadi dan Dadang Hermawan. 2013. *E-Bussiness dan E-Commerce*. Yogyakarta: Andi

Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Menejemen Perkantoran*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Kasmir. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press

Panjaitan, Effendi, Januar dan Ai Lili Yulianti, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung*”, Jurnal, (Bandung: Universitas Telkom, 2016), 266

Solichin, M., Rasyidi dan Siti Halimatusa’diah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh*. Jurnal Bisnis dan Pembangunan. Volume 8. Nomor 2. (Juli-Desember): 38-47.

Supriyono, Maryanto. 2010. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi

Sutabri, Tata. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi

www.bi.go.id (Diakses pada 27 Mei 2020 pukul 11.15 WIB)

www.bankjatim.co.id (Diakses pada 15 April 2020 pukul 20.15 WIB)

Yulianawan, Rahmat, 2017 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”, Jurnal EKSIS, Vol 12, No 2