

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior*. New York: Thompson Learning.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bank Central Asia*. Diakses tanggal 8 Maret 2020, dari <https://www.bca.co.id/>
- Budiman., dan Agus Riyanto. (2013). *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermansyah. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Memahami Supervisi Audit Intern Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jurkiewicz, C. L. 2000. *Generation X and the Public Employee*. *Public Personnel Management*, 29(1), 55.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. Alih bahasa oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Menyamin Molan. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kupperschmidt, B.R. 2000. *Multigeneration employees: Strategies for Effective Management*. *The Health Care Manager*, 19, 65-76.
- Martin, C.A dan Tulgan, B. 2002. *Managing the Generational Mix*. Amherst, MA : HRD Press.
- Mudrajad, Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Otoritas Jasa Keuangan*. Diakses tanggal 18 Februari 2020 dari  
<http://www.ojk.co.id>
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson. Alih bahasa oleh Damos Sihombing. 2000.  
*Consumer Behavior and Marketing Strategy*, 4th ed. Jakarta: Penerbit  
Erlangga.
- Republik Indonesia, 1998. *Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun  
1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992  
tentang Perbankan*.
- Soekidjo, Notoadmodjo. 2010. *Metode Penelitian kesehatan*, edisi revisi. Jakarta:  
Rinneka Cipta,
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :  
Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran: Strategik Bank di Era Global*.  
Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tampubolon, Nelson. 2009. *Surat Edaran: Penerapan Manajemen Risiko  
pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking)*.  
Jakarta: Erlangga.