

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. pustaka pelajar.
- Aziz, N., & Putra, Y. E. (2013). *NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PADANG* Nazarudin Aziz , Yosep Eka Putra. 71–86.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm. 10-12.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Erlangga.
- Marchella, Dwi (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kualitas Pelanggan*. Erlangga.
- Onsardi. (2018). *Loyalitas Karyawan Pada Universitas Swasta Di Kota Bengkulu*. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 2.
- Prasetio, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Management Analysis Journal*, 1.
- Rasyid, H. Al. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas*. *Jurnal Ecodemica*, 1(2).
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (1st ed.). Andi Offset.
- Yulianto, E. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia)*. 38(2), 46–54.
- Internet :
- (<https://accounting.binus.ac.id/2017/06/17/5-lima-pengertian-fungsi-tugas-dan-jenis-bank-umum/>)