

DAFTAR PUSTAKA

Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat (2) tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 4 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum

Andayani, S. (2017). *Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menentukan* , 15-17.

Hidayat, F. N. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan* , 39-57.

Kasmir. (2017). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank, Edisi Revisi 2018*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management*. Yogyakarta: Andi (Anggota Ikapi).

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Sevice, Quality, Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi (Anggota Ikapi).

Abdurahman, A. (2013) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Lupiyoadi, H. (2014). *Management Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.\

Laporan Tahunan Bank Bca. (2020). Retrieved From Bca.Co.Id

Prasetyo, A. (Mei 2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume Xi, No. 1* , 20 – 36.

Dewi Alya Febriyani, 2021

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk.
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, DIII Perbankan dan Keuangan

[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

Sugiyono, D. (N.D.). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tia Artika, O. (2019). *Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Capital Indonesia Tbk Cabang Wisma Kodel*. 80.

Safiah, & Dahlan. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*, 2.

Setiawan, R. A. (2014). *Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan*.

Rustanti, E. (2016). Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI E- Banking .
Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Vol. 18, No.2,34.

Zeithaml, V.A. (2018). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm (Vol.7th Edition)*. New Tork : Mc. Graw-Hill