

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. (1998)*. Jakarta.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Gatot, P. (2017). *CRM untuk Peningkatan Loyalitas Pelanggan*. Rawajali Pers.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza*. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Hassan Suryono. (2017). *Metode Analisis Statistik, Pedoman Praktis*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*, Bandung:Alfabeta