

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Central Asia. (2022). *Laporan Keuangan Tahunan*. <https://www.bca.co.id>
- Ferdinan, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Pustaka Kunci.
- Gainau, M. (2021). *Pengantar Metode Penelitian*. Kanisius.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller, K. (2021). *Marketing Manajemen*.
- Kotler, P. & A. (2018). *Principles Of Marketing*.
- Kurniawan, A. W. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva.
- Muniarty, P. (2020). *Manajemen Perbankan*. Widina Bhakti Persada.
- Rachman, H. F., Wardhana, A., Pradana, M., Wijaksana, T. I., Puang, J., Daud, H., & Selatan, P. S. (2021). *The Effects of Store Atmosphere and Service Quality on Customer Loyalty (Case Study of A Coffee Shop in Tasikmalaya , Indonesia)*. 2625–2635.
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (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*, 7(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Sudarso., H. K. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F. & D. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep Pengukuran dan Strategi*.
- Zeithaml, V. (2018). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*.