

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta
- Ikatan Bankir Indonesia (2014), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum
- Kasmir (2018), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan ke-19 Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Setianingsih, F.A., Ety, E., & Supriyadi, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten TBK di Wilayah Depok)*. *Jimea-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 198–214.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Kasmir (2004), *Bank dan Lembaga dan Keuangan Lainnya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Kasmir, (2017), *Customer Service Excellent Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persana
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Daryanto, Setyobudi, I. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media