

DAFTAR LITERATUR

- A Onny Siagaan. 2021. *Lembaga-Lembaga Keuangan Dan Perbankan*. Maret. Insan Cendikia Mandiri. Sumatera Barat.
- Atmaja, J. 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah*.
- Adya Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Pt Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bank Indonesia. 1998. UU No.10 tahun 1998. Tentang Perubahan Terhadap UU No.7 tahun 1997. Jakarta.
- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya.
- HL, Suparman; Islami Vina; Nelfianti Fera. 2019. *Service Excellence*. Graha Ilmu. Sidoarjo.
- I Ketut Widana. 2020. *TECHNOPRENEURSHIP Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*. Juni. PT Panca Terra Firma. Bandung.
- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Mukmin Muhammad. 2018. *Manajemen Pelayanan Prima*. Stia Al Gazali Barru. Makassar.
- Meki Pamekas, M.Si. 2021. *Pelayanan Prima*. Mei. Penerbit Lakeisha. Jawa Tengah.
- <https://www.bankbjb.co.id>
- Pendi, Pepen. 2020. *Sukses Menjadi Pramugari*. April. Cv Budi Utama. Yogyakarta.
- Sumartik, S.E., MM, dan Misti Hariasih, S.E., MM. 2018. *Manajemen Perbankan*. Agustus. UMSIDA Press. Sidoarjo.
- Syafizal Helmi. 2010. *Analisis Data : Untuk Manajemen dan Bisnis*. USU Press. Medan.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. April. Cv Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, dan Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Wulandari, Ririn Dr, dan Fikri A. Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. November. Cv Nas Media Pustaka. Yogyakarta.