

Daftar Pustaka

- Agus, Harjito dan Martono. 2007. *Manajemen Keuangan*. Ekonisia : Yogyakarta.
- Armstrong, Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. England : Pearson Education, Inc.
- Bahrul Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen : Servive Performance and Costumer Satisfaction Measurement*. Edisi Revisi. Pustaka Reka Cipta. Bandung.
- Batin, Mail Hilian. 2019. *Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang*. <http://journal.iainkudus.ac.id/index.php>. Diakses 30 Maret 2022 (16:32).
- Berlianti Rosita, Sigit Indrajaya. 2017. *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Universitas Jambi.
- Buchari, Alma. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Djunaedi dkk. 2017. *The Influence of Customer Relationship Marketing on Corporate Social Responsibility, Bank Image, Service Quality, and Its Impact on Employees of SME Employees Saving BNI Syariah Regional Operation of Kediri*. <https://www.ijbmi.org>. Diakses 30 Maret 2022 (16:04).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanif, Mauludin. 2004. *Essay: Analisis Kualitas Pelayanan, pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah Sakit*.
- Hidayat, Cecep & pritha putri warahapsara. 2010. *Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap citra perusahaan dan loyalitas nasabah*. <http://eprints2.binus.ac.id>. Diakses 30 Maret 2022 (17:15).
- Inskeep, Edward. 1991. *Tourism Planning: An Integrated and sustainable Approach*. Van Nostrand Reinhold. New York, Inc.

- Irawa, Henky. 2012. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Prima (Studi Kasus Di Spbu 44.581.05 Wirosari – Grobogan)*. <http://eprints.undip.ac.id>. Diakses 31 Maret 2022 (00:21).
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.
- Kasmir. (2001). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Oktaviani, Evi. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan nasabah dan Citra Terhadap Loyalitas Nasabah Bannk Muamalat di Surabaya*. <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article>. Diakses 30 Maret 2022 (15:52).
- Pambudi, Bambang Setiyo. 2008. *Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Terhadap Loyalitas Dengan Variable Antara Kepuasan Konsumen Nasabah Bank Jatim*. <https://eco-entrepreneur.trunojoyo.ac.id/neo-bis>. Diakses 31 Maret 2022 (00:41).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. *Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan*. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Pengaduan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Keuangan>. Diakses pada 10 Maret 2022 (02:50).
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : IKAPI.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :

Alfabeta.

- Sutisna. 2003. *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- Turyandi, Itto. 2019. *Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Bri Cabang Garut*. <http://journal2.unfari.ac.id>. Diakses 31 Maret 2022 (00:24).
- Viola, Arinnie Ernesta. 2010. *Pengaruh Pelayanan Prima Dan Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Citra Perusahaan* <http://repository.unpas.ac.id>. Diakses 31 Maret 2022 (00:12).
- Yolanda & Dimas Firdaus. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Perusahaan Serta Dampaknya Pada Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada Bank Bri Kantor Cabang Pembantu Meester)*. <https://ejournal.borobudur.ac.id>. Diakses 30 Maret 2022 (17:10).
- Yulimindra, Irawan dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Riau Kepri*. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id>. Diakses 30 Maret 2022 (19:01).
- Zulkarnain, Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.