

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Darmanto, dan Wardaya, S. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Budi Utama
- Fatihudin, Didin dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa . Strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan* , Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Hasibuan, Malayu SP. 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey : Prentice Hall. Pearson Hall. Pearson Education Inc.
- Lovelock, Christopher dan Wirtz Jochen. 2011. *Services Marketing 7th Edition*. New Jersey : Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Dua*. Jakarta : Salemba Empat.
- Park, Seul Gi, et, al. 2014. Complaint Behavior Intentions and Expectation of Service Recovery in Individualistic and Collectivistic Culture. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. Vol. 8 No.3 p. 255-271.
- PT. Bank Negara Indonesia, www.bni.co.id Jl. Dobi 1, Kp. Pd., Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat 25134, Copyright © Bank BNI diakses jam 20.51 WIB tanggal 10 Desember 2010.
- Sahabuddin, Romansyah. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa. Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, Makassar: Pustaka Taman Ilmu.
- Zeithaml, Valerie A, et, al. 2013. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 6th ed. Mc. New York : Graw Hill.