

## Daftar Pustaka

- Arianto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- BNI. (2022). *Budaya Perusahaan*. Diakses pada 14 Juni 2022, dari <https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/budayaperusahaan>
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2004). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Manajemen*. 15<sup>th</sup> Edition. Pearson Education,inc.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Majid. (2011). *Perencanaan Pembelajaran Mengembangkan Standar*. Bandung: Alfabeta

- Mukarom Zenal dan Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manangement*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ruslan, Rosandy S.M. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Surabaya: ITS Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andil.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi.
- Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998. *Tentang Perbankan*. Jakarta: Bank Indonesia

