

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi 2008. PT Raja Grafindo: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Indeks Gramedia: Jakarta.
- Kotler, Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi ke-12*. Indeks Gramedia: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Lovelock, C.H. (2001), *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, 4th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry (2003), "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi CV Andi Offset:Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa. Prinsip Penerapan dan Penelitian*. CV Andi Offset:Yogyakarta
- www.bankbtn.co.id

