

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Concept & Strategi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Jasa*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th Global Edition). London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2012). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi (Edisi Indonesia)*. Jakarta: Erlangga.
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2025). *Fitur, Ketentuan, dan Panduan Layanan Produk Simpanan BNI Taplus, BNI Taplus Muda, dan BNI Taplus Bisnis*. Jakarta: Portal Resmi BNI.
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2025). *Laporan tahunan 2025 : A heart that serves, growing with Indonesia*. BNI Investor Relation.
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2025). *Laporan tahunan pelaksanaan tata Kelola BNI 2025*. BNI Corporate Governance.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Swastha, B., & Irawan. (2014). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, G. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK).

