

DAFTAR REFERENSI

Bandu, M .Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

<https://banknagari.co.id>.

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi ke-1. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir.(2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi, Jakarta: Premada Media Group

Kotler & Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Lovelock, Cristopher H. Dan Lauren K. Wright. 20057. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Indeks. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.

Mintardjo, *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlangga, 2013).

Ratnasari, Ririn Tri dan Aksa, Mastuti H. (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia : Bogor.

Rismiati. (2010). *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Service, Quality & Statisfication*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta.

Yurianto, Ahmad, Bambang Wibowo, K, P. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian*

Corona Virus Disease (Covid-19) (M. I. Listiana Azizah Adistikah Aqmarina (ed.)).