

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012). Dasar-Dasar Pemasaran. (Jilid 1, Alih Bahasa) Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Hery. (2019). Dasar-dasar Perbankan (Edisi Digital). Diakses dari Aplikasi IPUSNAS.
- Hurriyati, Ratih. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Idiyansyah. (2017). Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Untuk Menabung. Fakultas Syariah. Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-qur'an. Jakarta.
- Kasmir. (2005). Etika *Costumer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2008). Pemasaran Bank (Edisi revisi cetakan ke-3). Jakarta: Kencana.
- Kotler Philip dan gary Armstrong. (2006). Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi ke-12) Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Lupriyadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupriyadi. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Praktek (Jakarta: Salemba Empat)
- Sejarah, Visi dan Misi, Produk Perusahaan, dan Budaya Kerja (Online). Tersedia: www.btn.co.id (02 Maret 2023).
- Subroto Budiarto, (2011). Pemasaran Industri. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, dan R&D. Jakarta: Alfabeta.