

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku – buku:**

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Indriyo, G. (2012). *Manajemen Strategi*. BPFY-YOGYAKARTA.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Cetakan ke). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta.: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2017). *Customer service Excellent Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. & K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Alfabeta.
- Sukardi. (2021). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Pratiknya*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (4th ed)*. CV. Andi Offset.

**Jurnal:**

- Adillah, S. M., & Jatmiko, H. M. B. (2023). Analisis TERRA Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Kehidupan Kerja Guru MI Abdurrahman. *Prosiding ...*, 6681(6), 431–443.  
<https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/download/471/447>
- Fauzi, I., & Widagdo, T. H. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Implementasi Kualitas Layanan Terra. *Media Ekonomi*, 23(1), 91.  
<https://doi.org/10.30595/medek.v23i1.15746>
- Minarsih, S., & Sutrischastini, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Tera Dan Tera Ulang Alat Ukur, Timbang, Takar Dan Perlengkapannya (UTTP) Pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Pacitan. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 3(2), 159–173. <https://doi.org/10.32477/jrm.v3i2.183>
- Nisa, K., Rokan, M. K., & Irham, M. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Kc Balaikota Medan. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v4i2.17092>
- Sukardi. (2021). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Pratiknya*. Bumi Aksara.

**Sumber Website:**

<http://www.bni.co.id> diakses pada tanggal 8 Mei 2024