

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Danang Sunyoto.2014 *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Nasabah*,Yogyakarta: CAPS.
- Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Irawan, Hendy.2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*.Jakarta: Erlangga.
- Kasmir.2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- M. Nur Rianto Al Arif.2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.Bandung: Alfabeta.
- Noneng Masitoh dan Euis Rosidah.2018.*Komunikasi Bisnis*.Bandung:Mujahid Press.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta:Salemba Empat.
- Sejarah,Visi dan Misi,Struktur Organisasi dan Budaya Kerja. (Online). Tersedia:www.bankmantap.co.id (12 Maret 2021)
- Soerjono Soekanto.2002 *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali Press.
- Sugiono.2014 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.Bandung: Alfabeta.
- Vinna Sri Yuniarti.2015.*Perilaku Nasabah*.Bandung:Pustaka Setia.