

DAFTAR PUSTAKA

<http://www.bankbjb.co.id> diakses tanggal 20 April 2021.

Irawan, Handi. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt. elex Media Komputindo.

Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Koeswara, Sonny dkk. 2013. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas*. Jurnal Pasti. Vol 8. No 1.

Mengelola Kualitas Layanan Perbankan edisi ke-I. 2014. Jakarta: PT. Gramedis Pustaka Utama.

Nasution. 2002. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Yogyakarta: Mandar Maju.

Nasution, Mislah dkk. 2015. *Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Interest Banking*. Jurnal Nisbah. Vol 1. No 1.

Perkapolri No.24 Tahun 2007, BAB III Pasal 6 Ayat 2

Perwitasari, Dwi. 2016. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank kredit Desa Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Vol 14. No 2.

Rahmadani, Lintang dkk. *Analisis Pengaruh CAR, Pertumbuhan DPK, Pertumbuhan Simpanan dari Bank Lain dan Suku Bunga SBI Terhadap Pertumbuhan Kredit*. [Jurnal].

Rangkuti, Freddy. 2017. *Costumer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Regar, Rifka dkk. 2016. *Analisis Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah*. [Jurnal].
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Grafindo.
- Sentana, aso. 2006. *Excellence Service & Costumer Satisfaction*. PT. Elex Media .
- Soekanto, Soejono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Susilo, Triandanu, dkk. 2006. *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Salemba Empati.
- Trizno, Tarmoezi. 2002. *Hotel Front Office*, edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Thoha, Mifta. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Walgito, bimo. 2003. *Psikologi Sosial Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yupitri, Evi dkk. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Vol 1. No 1.

