

## Daftar Pustaka

Budisantoso Totok, Triandaru Sigit. 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Lain.

Jakarta: Salemba Empat

Kasmir.(2003). Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

(2005). Etika Customer Service. Jakarta: Rajawali Pers

(2008). Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

(2010). Dasar-dasar perbankan. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada

(2012). Bank dan Lembaga Kuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

(2014). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi, Cetakan keempatbelas, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

(2014). Dasar-Dasar Perbankan. Edisi Revisi, Cetakan ke duabelas, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Undang-Undang perbankan No. 10 Tahun 1998.

Tentang Perubahan UndangUndang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Jakarta

<http://www.bi.co.id> (diakses 24 Maret 2021).

<http://ciputrauceo.net/blog/2015/11/19/pengertian-loyalitas-dan-serba-serbi-pengertian-loyalitas-karyawan> (diakses pada tanggal 10 Juni 2021)

<https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/> (diakses pada tanggal 01 Juli 2021)

<https://rinawahyu42.wordpress.com/2011/06/07/teori-peran-rhole-theory/> (diakses 14 Juli 2021)

<https://www.psychologymania.com/2013/08/karakteristik-loyalitas-pelanggan.html>

\_\_\_\_\_ (Diakses pada tanggal 25 Agustus 2021)

<http://umum-pengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-peran-secara-umum.html>

\_\_\_\_\_ (Diakses pada tanggal 27 Agustus 2021)