

DAFTAR PUSTAKA

- A. Shimp, Terence. (2015). *Manajaemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta
- Creswel, J.W. (2017). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. (2015). *Manajemen Perbankan*. Edisi Satu. Jakarta: Rajawali Pers.
- _____. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo Persada.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, ed. 13 Terjemahan Bob Sabran, MM. Erlangga. Jakarta.
- Lubis, Ignatius Leonardus, Bonar M Sinaga, dan Hendro Sasongko. (2017). *Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, dan Likuiditas Terhadap Nilai Perusahaan*. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No 3, September (2017).
- Malayu S.P, (2017). *Dasar – dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____, (2015). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta
- Muh. Taslim. Dan M. Ikhwan. (2019). *Kinerja Keuangan Perbankan: Upaya Untuk Menciptakan Sistem Perbankan Yang Sehat*. Makassar: Pustaka Tanam Ilmu.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (Revisi ed.). Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tersedia : Official Web PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk
<https://www.bni.co.id/> (diakses pada 27 Maret 2022).

Tersedia : <https://hukumonline.com> (diakses pada 27 Maret 2022).

Tersedia : <https://kkbi.web.id> (diakses pada 27 Maret 2022).

Tersedia : UU RI Nomor 10 Tahun 1998 <https://hukumonline> (diakses pada 27 Maret 2022).

Tersedia:<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39655/uu-no-21tahun-2008> (diakses pada 27 Maret 2022).

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed.* Mc.Graw-Hill. Boston

_____. (2018). *Service Quality Dimensions. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. MC Graw Hil Education.

_____. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed.* Mc.Graw-Hill.Boston.