

DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M. Dkk. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana
- Akh Muwafik Saleh. (2010). *Public Service Communication*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bank Indonesia. 1998. UU No.10 tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU No. 7 tahun 1992, Jakarta
- Bank Indonesia. 2008. *Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI Perubahan Atas Peraturan bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*. Tim Informasi Hukum. Jakarta
- Bell dan Luddington. (2016). Pengertian Keluhan Pelanggan
(<https://repository.bsi.ac.id>)
- Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya. (2015). *Jurnal Digest Marketing*. FEBI Universitas Jambi
- Budisantoso T., dan Nuritomo. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Daryanto dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Ikatan bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. (2011). Analisis Laporan Keuangan. Edisi 1, Cetakan 4. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Puspitasari, lilis, Sri Dewi Anggadani. (2011). *Sistem informasi Akuntansi*.

Yogyakarta : Graha Ilmu

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung:

Alfabeta, cv.