

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Setiawan.2015.4 Jenis Produk Tabungan Dari Bank BTN. <https://www.infoperbankan.com/>
- Buchari Alma, (2011), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Daryanto.2011.Manajemen Pemasaran. Satu Nusa. Bandung.
- Debby Likumahua. Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Ambon. *Journal of Business and Banking*. Volume 1, No. 1, May 2011, pages 15 – 28.
- Dharmaesta & Irawan. 2010. Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua. Liberty. Yogyakarta.
- Djasalim Saladin & Herry Achmad Buchory.2010. Manajemen Pemasaran (Teori Aplikasi Dan Tanya Jawab). Linda Karya. Bandung.
- Drs.H.Malayu S.P. Hasibuan, 2011, Dasar-dasar Perbankan. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Universitas Indonesia. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010,hlm. 114-126.
- Editor Cermati.2016. Manfaat Memiliki Rekening Tabungan dan Jumlah Idealnya, <https://www.cermati.com/>
- Endarwati. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *Jurnal Manajemen*,Vol 6, No 2, Agustus 2013.
- Ernani Hadiyati. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern 2010 Vol 2 No.2 Juli-Desember 2010*.
- Fadma Yulianti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk Kcp A. Yani Banjarmasin. *Jurnal Spread - Oktober 2013, Volume 3 Nomor 2*.

- Faizan Mohsan. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan*. International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 16; September 2011.
- Fandy Tjipno .2011.Strategi Pemasaran, PTAndi,Yogyakarta.
- Gerardo Andrew tumangkeng. Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. Universitas Samratu langi Manado. Jurnal EMBA vol.1 No.4 Desember 2014.
- Iwandah.2010.*customer service* pelayanan nasabah. <http://iwandah.blogspot.co.id/>
- Juanim. 2004. Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran, Bandung : Universitas Pasundan.
- Kotler Philip Dan Keller, Kevin Lane. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jilid I Dan II. Alih Bahasa Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane. 2012. *Management Marketing*. Prentice Hall. New Jersey.
- Kukuh Familiar dan Ida Maftukhah. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Management Analysis Journal 4 (4) (2015).
- Lo Liang Kheng. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks* in Penang, Malaysia. International Journal of Marketing Studies Vol.2,No. 2; November 2010.
- Mega Dezil, Yasri dan Abror. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kodya I Padang Panjang. Jurnal Riset Manajemn dan Bisnis dan Publik, vol 1, No.1 (2013).
- M.Nur Rianto Alarif, S.E., MSi. 2012, Dasar-Dasar Pemasaran Syariah. Bandung:Alfabeta
- Ni Putu Dharma Diyanthini dan Ni Ketut Seminari. Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lpd Desa Pakraman Panjer. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol 3, No 10 (2014).

- Rachmad Hidayat. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.11, No. 1, Maret 2009.*
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R & D, CV.* Alfabeta. Bandung.
- Sunariyah. 2004. *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal.* Edisi 4 UPP AMK YKPN. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregodius Chandra, 2011, *Service, Quality& Satification.* Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Vannesa Gaffar.2007. *CRM dan MPR Hotel.* Alfabeta:Bandung
- Zeithalm, Valerie A, Bitner Mary Jo, Gremler Dwaine D. 2013. *Sevice Marketing "Integrating Customer Focus Across The Firm"*. International Edition. Mc graw Hill.
- <https://www.bps.go.id/> Bank dan Kantor Bank, 2010–2015