

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. 2011, Dasar-dasar Perbankan, Jakarta: Bumi Aksara.*
<http://www.bankbjb.co.id/en/4/111/127/211/Annual-Reports>.
- Ismail. 2013, Manajemen Perbankan (Dari Teori Menuju Aplikasi), cetakan ketiga, Surabaya: Kencana Prenadamedia Group.*
- Kasmir 2012. "Dasar-Dasar Perbankan", edisi revisi, Jakarta: *PT. Rajagrafindo Persada*.
2012. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers.
2014. "Manajemen Perbankan", Jakarta: Rajawali Pers.
2016. "Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)" ,Jakarta: Rajawali Pers.
2016. e. "Analisis Laporan Keuangan", Jakarta: Rajawali Pers.
- Latumaerissa, R.J. 2012, Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Jakarta: Salemba Empat.*
- Philip Kotler 2000. "Marketing Management: Millennium Edition", Jakarta: Prentice Hall.
- Oliver dan Desarbo 1998. "Response Determinants in Satisfaction Judgments" *Jurnal Penelitian Konsumen*.
- Ricard L. Oliver 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", yang pertama. *Jurnal Riset Pemasaran*: Pearson Education Australia.
- Sugiyono 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Jakarta: Alfabeta.
- Zeithaml dan Berry 1998. "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations", New York: Free Press.