

## DAFTAR PUSTAKA

### E – BOOK DAN JURNAL :

Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No.3

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Mowen J C dan Minor, (1998), *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.

Wau, Feliks S. 2018. *Peran Service Excellence dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Perbankan Terhadap Customer pada Bank BRI KCP Rawa Bambu Jakarta*. Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.

Crosby dan Taylor, 1983. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 3.

### Artikel :

<http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima> pada tanggal 4 Mei 2019 pkl. 21:00 WIB.

<http://www.pengertianku.net/2017/03/pengertian-pelayanan-prima-dan-contohnya-beserta-tujuannya.html> pada tanggal 4 Mei 2019 pkl. 22:39 WIB.

<https://nayaakyasazilvi.wordpress.com/2014/07/11/loyalitas-pelanggan/> pada tanggal 4 Mei 2019 pkl. 23:40 WIB.

<https://rahadiawansatriakusuma.wordpress.com/2009/01/31/sejarah-bank-mandiri/> pada tanggal 8 Juli 2019 pkl. 10:05 WIB

<https://www.ruangpegawai.com/ragam/tugas-pegawai-teller-bank-yang-harus-kamu-ketahui-jika-ingin-kerja-di-perbankan-1847> pada tanggal 9 Juli 2019 pkl. 19:10 WIB.

<https://www.pelajaran.co.id/2018/04/pengertian-customer-service-fungsi-tugas-etika-dan-syarat-customer-service-lengkap.html> pada tanggal 9 Juli 2019 pkl. 20:32 WIB.

<https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder> pada tanggal 16 Juli 2019 pkl. 09:32 WIB.

<https://www.maxmanroe.com/vid/finansial/pengertian-bank.html> pada tanggal 14 Agustus 2019 pkl. 15:10 WIB.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx> pada tanggal 14 Agustus 2019 pkl. 15:47 WIB.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx#> pada tanggal 14 Agustus 2019 pkl. 16:15 WIB.