

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, S P, Melayu. 2019. Dasar – Dasar Perbankan. Jakarta : Bumi Aksara.

Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Kotler dan Amstrong (2016) *Prinsip – prinsip Pemasaran Jilid 1*, Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga

Kasmir. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo

Kasmir. (2016). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Grasido Persada.

Kasmir.(2017). *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

Moenir, A S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* / Sugiyono

Republik Indonesia. 2002. *Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998*
Jakarta: Sinar Grafika

www.btn.co.id diakses pada tanggal 24 februari 2023 pada jam 23.25

wawancara via *whatsApp* dengan *Customer Service* Bank Tabungan Negara KC
Tasikmalaya