

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang. (2018). *Kualitas Layanan Jasa*. Jakarta: Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis.
- Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Nasabah*, (Yogyakarta:CAPS,2014)
- Freddy Rangkuti. (2016). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan. (2015). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Keempat belas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pujileksono, sugeng. (2015) *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang,Intrans Publishing.

Rifka.Aeros Rogahang.(2016).*Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi pada PT Bank Sulutgo Cabang Manado.*
Jurnal Administrasi Bisnis,1-2

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjipto, Fandi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Zaenal Mukarom&Muhibun Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Public, Cet. Ke-1*. Jakarta: Pustaka Setia.

<https://bprarthagalunggung.co.id/> [diakses pada tanggal 01 Maret 2022]

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 198 Tentang Perbankan