

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Nana Herdiana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kelvin Lane. (2013). *Marketing Management*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management -15/E*. Essex, England: Pearson Education.
- Lovelock, Christopher., et. Al. (2011). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1 -7/E*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Manajemen. Bandung* : A LFABETA
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi dan TA

- Putrinda Arinita1, Sri Widiyanesti, S.T., M.M. (2016) “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank DKI Cabang Pembantu Pasar Induk Kramat Jati Menggunakan Banking Service Quality”

Website:

<http://www.bankbjb.co.id/id/corporate-website/produk-dan-layanan.html>

diakses 13 maret 2017

[http://www.rajawali33.xyz/2017/01/logo-bank-bjb-download-gambar-dan vector.html](http://www.rajawali33.xyz/2017/01/logo-bank-bjb-download-gambar-dan-vector.html) diakses 16 maret 2017

<http://ikatanbankir.or.id/> diakses 17 april 2017