

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Bangun, W. (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Erlangga.
- Buchari, A. (2009), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Dessler, G. (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Indeks.
- Djati, S.P., dan Darmawan, D. (2009), Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan: *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7 No. 1, hal: 48-59.
- Handoko, T. H. (2012), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan. (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M.S.P. (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- <http://www.bankbjb.co.id>, diunduh pada tanggal 10 Juni 2015.
- <http://www.bankbjb.co.id/id/4/111/125/199/Nilai-nilai-perusahaan.html>, diunduh pada tanggal 10 Juni 2015.
- <http://www.bankbjb.co.id/id/4/111/125/197/Budaya-perusahaan.html>, diunduh pada tanggal 12 Juni 2015.
- Kotler, P. (2009), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

- Machfoedz, M. (2010), *Komunikasi Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Mangkunegara A.P. (2009), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara. (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara A. P., (2011), *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.
- Mathis, R. L. dan John H. J. (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. (2012), *Pengukuran Kinerja Berbasis Kinerja, Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Priyatno, D. (2012), *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Edisi Kesatu*, Yogyakarta: ANDI.
- Ridwan. (2010), *Dasar-Dasar Statistika Cetakan Kesepuluh*, Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. dan Sagala, E.J. (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Snell dan Bohlander, G. (2010), *Principle of Human Resource Management Edisi 15*.
- Sugiyono. (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, T. (2011), *Pengantar Ilmu Komunikasi : Dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Yogyakarta: Penerbit CAPS.

Sutojo, S. (2009), *Analisa Kredit Bank Umum*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Tjiptono, F. (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.

Tjiptono, F. (2009), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012), *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*, Jakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2013), *Manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Jakarta: Sinar Grafika.

Utami, S. B. (2009), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero): *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 01 No. 01, hlm: 36-50.

