

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwaradi. (2014). Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Analisis Kepuasan Nasabah Bank Bjb Cabang Kuningan
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bank Jabar Banten, 2012, Buku Standar Layanan
- Buchari, Alma . 2003 . Manajemen Penjualan Dan Pemasaran Jasa . Bandung : Alfabeta
- Fandi Tjiptono. (2001). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. (2009) . Manajemen Pemasaran. Terjemahan oleh Benyamin Mohan , 2009. Tanpa Kota: PT. Indeks.
- Riduwan, ( 2006 ), Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Cetakan 4, Alfabeta, Bandung
- Riduwan (2012). Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula. Bandung, Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 1997. Filsafat Administrasi. Jakarta : PT Toko Gunung Agung
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Keenambelas. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ketujuhbelas. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kedelapanbelas. Bandung: CV Alfabeta.

Suharsini, Arikunto, 2000, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bhineka Cipta

Tjiptono, F.& Chandra, G (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia: Aplikasi Contoh dan Perhitungannya*. Jakarta: Agung Media.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 Tentang *Perbankan*

Yadi Supriadi. (2014). Peranan Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Di PT Bank Bjb Cabang Soreang dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit

<http://bkd.kuningankab.go.id/direktori/rekapitulasi-pns-cpnsd>

<http://inilah.com/news/detail/2195459/bank-bjb-salurkan-gaji-pns-pusat>

<https://portal.bankbjb.co.id>

[www.seputarjabar.com](http://www.seputarjabar.com)