DAFTAR PUSTAKA

Agustin, Melly. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga Tbk (Kantor Cabang Kalimalang Bekasi).* Bekasi: Universitas Guna Darma.

Ayu Oka Windari, Gst. 2012. *Pengruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.

Chandra, Buana Bayu. 2011. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surakarta*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitaspelayanan.html?m=1

https://id.answers.yahoo.com/question/index?qid=2013042305