

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Adriansyah, Adly. *Customer Service*, wawancara pribadi, 20 Februari 2018
- Arif, Maulana. *Relationship Manager Funding*, wawancara pribadi, 20 Februari 2018
- Astria, Dwie Astuti, *Landing*, wawancara pribadi, 21 Februari 2018
- Fromm, Bill. *Sepuluh Hukum Bisnis Dan Bagaimana Melanggarnya*, Jakarta: Pustaka Tangga, 1992
- Hasibuan, Malayu. *Dasar – Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017
- Hasil Penelitian Langsung Ke Sekolah Tritech Medan
- Kanjaya, Meshvara. *Retail Rules*, Jakarta: Erlangga, 2010
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005
- Masyhuri dan Nur Asnawi. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009
- Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Saladin, Djaslim dan Herry Achmad Buchory. *Dasar – Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006
- Sudaryono, *Pengantar Manajemen Teori dan Kasus*, Yogyakarta: CAPS, 2017
- Sofjan, Assauri. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009
- Sunyoto, Danang. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS, 2014
- Sunyoto, Danang. *Studi Kelayakan Bisnis*, Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2014
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategi Bank Di Era Global*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: andi offset, 2016
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Bambang Sarwiji, 2018
- Zulfirmanayah, *Relationship Manager Funding*, Wawancara Pribadi, 15 Februari 2018