

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bankir Indonesia, *Ikatan, Strategi Sukses Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Bankir Indonesia, *Ikatan, Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Bankir Indonesia, *Ikatan, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Fahmi, Irham, *Pengantar Perbankan*, Bandung: ALFABETA, 2014.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariete dan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: ALFABETA, 2010.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010.
- Maria, Sr, *Dasar-dasar Public Relations*, Jakarta: PT. Grasindo, 2004.
- Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014.
- MBA, Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- R, Julius, *Bank dan Keuangan Lain*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2011.
- R, Julius, *Manajemen Bank Umum*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian, Cet. 17*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sunyoto, Danang, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Yogyakarta: Caps, 2011.

Umar, Husein, *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2008

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2007.

SKIPSI DAN JURNAL

Jeniaros, Risma, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalah Cilegon*”, (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hassanuddin Banten, 2019).

Ishariadji, Ervin Yulianto, “*Pengaruh Prdoduk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Transaksi Cross Selling Nasabah PT. Bank Mandiri*” (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Universitas PGRI Madiun) Vol. 5 No. 1, 2017.

Rahita, Narda Dian, “*Strategi Cross Selling Oleh Customer Service Dalam Rangka Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Di Bank Syariah Mandiri KCP Gombang*” (Skripsi Program Studi Manajemen Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokoerto, 2018.

Hidayat, Rachmat, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*”, (Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura), Vol. 11. No. 1 Maret 2009.

Gledis, Marsela, “*Pengaruh Bauran Promosi, Sales Cycle, Keunggulan Bersaing, Relationship Marketing, Cross Selling Terhadap Kinerja Pemasaran Produk Asuransi Jiwa Pada PT. Asuransi Jiwa BRILife Kantor Wilayah Manado*”, (Jurnal Riset Bisnis dan Manahemen), Vol 7, No. 1, 2019.