

DAFTAR PUSTAKA

- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Freddy Rangkuti. 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keempat Belas. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2017. *Customer Service Excellent*, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nina Rahmayanti. 2018. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rifka Areros Rogahang. 2016. *Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-2.
- Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi
- Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.