

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Barata. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Afifudin. 2011. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Yogyakarta: Pradnya.
- Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Jackson, J. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- _____. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2017. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lubis, Irsyad. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Medan: USUPress.
- Nina, Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Siamat, Dahlan. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI
- Sawitri, Peni dan Hartanto, Eko. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Universitas Gunadarma.