

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung :Alfabeta, 2009)
- Bob Waworuntu, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004)
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rieneka Cipta, 2006)
- Cristopher H. Lovelock, Luren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2007)
- Drs. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, ( Yogyakarta: Andi, 2008)
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005)
- [Http://Egarmarcellina.Blogspot.Com/2010/11/Bab-Ii.Html](http://Egarmarcellina.Blogspot.Com/2010/11/Bab-Ii.Html)
- [Http://Iwandah.Blogspot.Com/2010/03/Customerservice Pelayanan Nasabah.Html](http://Iwandah.Blogspot.Com/2010/03/CustomerservicePelayananNasabah.Html)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006)
- Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007)
- Melayu. S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005)
- Muhandis Natadiwirya, *Etika Bisnis Islami*, (Jakarta: Granada Press, 2007)
- M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Penerbit Galia, 2010)
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010)
- Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* (Bandung : PT. Alimni, 2007)
- Rambat Lupiyuodi, Hamdani A, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)

- R.A Supriono, *ManajemenStrategidanKebijakanBisnis*, (Yogyakarta: BPFEUGM, 2004)
- SadonoSukirnoDkk, *PengantarBisnis*, (Jakarta :Kencana, 2011)
- Sentot Imam Wahjono, *ManajemenPemasaran Bank*, (Yogyakarta: GrahaIlmu, 2010)
- Soloihin, Ismail, *PengantarBisnis:PengenalanPraktisdanStudiKasus*, (Jakarta: KencanaPrenada Media Group,2006)
- Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009)
- TrisnoYuwono, Silvita, *KamusLengkapBahasa Indonesia*, (Surabaya: Arkola)
- Tony Wijaya, *ManajemenKualitasJasaDesainServqual, QFD, danKano disertaicontohaplikasidalamkasuspenelitian*, (Jakarta: Indeks, 2011)
- William B. Martin, *PelayananPelangganyang Bermutu*, (Jakarta: BinarupaAksara, 1991)