

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Budi Santoso, Totok dan Sigit Triandaru. 2010. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Edisi 2. Salemba Empat : Jakarta.
- Darsono., 2014. *Manajemen Keuangan: Kajian Pengambilan Keputusan Bisnis Berbasis Analisis Keuangan*. Nusantara Consulting. Jakarta.
- Hartono, J., 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Universitas Gajah Mada Press. Yogyakarta.
- Kasmir. 2010. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir., 2014. *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Komarudin., 2013. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Triyenda Karya. Bandung.
- Kotler, P., 2013. *Manajemen Pemasaran*. Indeks kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P., and Keller, K. L., 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Lupioyadi, R., 2016. *Management Pemasaran Jasa*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moenir., 2012. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir., 2012. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Haji Mas Agung. Jakarta.
- Moleong, L. J., 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Purnama, N., 2016. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Raminto dan Winarsih, A. S., 2015. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rangkuti, F., 2012. *Measuring Customer Satisfication*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saladin, D., 2013. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Linda Karya. Bandung.
- Sugiarto, E., 2012. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Sugiyono., 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono., 2015. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi Keenam. Alfabeta. Bandung.
- Sutopo., 2012. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara-RI. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2014. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andy. Yogyakarta.
- Waworuntu, B., 2012. *Dasar-Dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Jurnal Penelitian:

- Dimas, Kharisma, Dimawan. 2015. *Peranan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Probolinggo*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Gatot, Sugiri. 2018. *Peranan Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BCA KCU - Kota Bekasi*. Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akutansi.
- Inung, Nur, Qomariyah. 2017. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung Di Bri Syari'ah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga*. Program Diploma Iii Manajemen Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Saefullah., 2014. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik. *Jurnal Ilmu Soisal dan Ilmu Politik*. Fisip UNPAD. Sumedang.
- Vinny Ribka Bolang., James D.D Massie., dan Agus Supandi S. 2015. *Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*. Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, 1126-1139.