

DAFTAR PUSTAKA

- Cornelius J, Drs, Mboe, MM, **Operasional Pelayanan Prima**, Widyaiswara “CORNEL”, Jakarta, 2000.
- Hutabarat, Jemsly, Ir, dan Wetlch “**Majalah Usahawan**” (1997:14)
- Irawan, Handi,D,MBA, Mcom, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, 1997, “**Manajemn Pemasaran Analisis Perencanaan Dan Pengendalian**, Erlangga Jakarta.
- LPPI (Lembaga Perkembangan Perbankan Indonesia), **Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank**, Jakarta, 1994.
- Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Departemen Pendidikan Nasional, **Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima**, Jakarta, 2002
- Sugiaro, Endar, Ir, MM, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, PT. Gramedia Pustaka utama, Jakarta, 2002.
- Soeratno, Lincoln Arsyad. 1998. “Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis.” BPFE, Yogyakarta.
- Tim Layanan Prima, **Standar Operasional Prosedur Layanan**, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, Jakarta, 2000.
- Umar, Husein, 2000. “**Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis.**” PT. Raja Graffindo Persada, Jakarta.
- Wawuruntu, Bob, Dr, **Pedoman Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah** PT. Bank Kalbar, 1995
- Willingham Ron, **Menjaring Konsumen**, Edisi Pertama, Dahara Prize Semarang, 2003.
- Zethaml V, A, dan Berry L, L, “**Majalah Usahawan**” (1997:27)