

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, C.G., G. Clark. 1996. *Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- David L. Goetsch dan Stanley B. Davis. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2., Ed. Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Prenhalindo
- Desimone, R.L., Werner, J.M., & Harris, D.M. 1998. *Human Resource Management*. Fort Worth: Harcourt College Published.
- Dhyपालonika, Mesha Rio. 2012. *Kualitas Pelayanan Customer Service Kepada Pelanggan Telkom di Plasa Telkom Sidoarjo (Studi deskriptif kualitatif pada customer service pelayanan pengaduan)*. Skripsi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unversitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- Fandy Tjipto. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI
- John W.Creswel. 2016. *Research Desain Edisi 4*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kamal, Yusron Musthafa. 2016. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Skripsi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2007. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (1993). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo

- Mintardjo. 2013. *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. 2014. *Metode Penulisan Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ramadhan, Rizki. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang BSD)*. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiarto, Endar, 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Garamedia. Pustaka Utama
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Susatyo Herlambang, 2010. *Public Relations and Customer Service*, Yogyakarta: Gosen Publishing
- Suharto Abdul Majid. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. 2006. *Services. Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition. New York. McGraw-Hill Inc