

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2000.
- Arikunto, Suharmi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta, Rineka Cipta, 2002.
- *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Bina Aksara, 1996.
- Boediono, B. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2003.
- Brata, Atep Adya. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2003.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepercayaan Pelanggan*. Jakarta : PPM, 2002.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar –dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara, 2000.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo 2003.
- Kertajaya, Hermawan. *Marketing Plus*. Jakarta: Jakarta Pusat Sinar Harapan, 1995.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi dan Pearson Education Asia, 2000.
- *Marketing Manajemen*. New York : Prentice Hall Inc, 2000.
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Moekijat. *Bagaimana Membangun Kualitas Layanan Publik*. Jakarta: Usahawan NO.8 Agustus 2003.
- Moenir, AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002.
- Nangoi, Ronald. *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan*. Jakarta : Rajawali Pers, 1998.

- Nasution. *Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Pudji Muljono, Djaali. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Puspitasari, Devi. *Kewirausahaan Merencanakan Usaha Kecil/Mikro*. Jakarta: Arya Duta, 2007.
- Rangkuti, Freedy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Riduwan. *Belajar Mudah untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Muda*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relation & Komunikasi*. Jakarta: Grafindo Persada, 2003.
- Saladin, Djaslim. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta : Cv Rajawali 2004.
- Sinungan, Muchdarsyah. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Sudjana. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito, 2002.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia, 2002.
- *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : CV Alfa Beta, 2004.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta, 2011.
- Suyetty dan Gita Kurniawan. *Pelayanan Prima (Costomer Care) Kelompok Bisnis dan Manajemen Untuk Tingkat I SMK*. Jakarta : Yudistira, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Andi Yogyakarta, 2004.
- *Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi, 2008.
- Wijaya, E Juhana. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK*. Bandung: Armico, 2004.