

### DAFTAR PUSTAKA

- Armsrong 2004 : Mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan : Gramedia
- Elhaitamy T 2000 : 7 tingkat kepuasan nasabah : Ujung Tombak Manajemen.
- Harayah 1988 : 40 Pengertian Teller : Perbankan
- Handi 2002 indikator kepuasan nasabah : Ujung tombak Manajemen
- Kasmir 2002 : 2 Pengertian Perbankan : Perbankan
- Kertajaya 2001 Mempengaruhi persepsi pelanggan : Gramedia
- Tribun news Manfaat bank bagi masyarakat : [www.tribunnews.com//](http://www.tribunnews.com//) bank bagi masyarakat
- Umar 2002 : 16 persepsi nasabah terhadap kualitas layanan : Manajemen