

DAFTAR PUSTAKA

Bank "X". 2013, Quality Assurance

Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori menuju Aplikasi*. Jakarta; Kencana Prenada Media Group.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta; Erlangga.

Republik Indonesia, 1998. *Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Devinisi Bank*. Jakarta.

Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

PDF Reducer Demo