

## DAFTAR PUSTAKA

Jusuf, Jopie. 2004. Panduan Dasar Untuk Account Officer. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Kasmir. 2003. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2006. Etika Customer Service. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Republik Indonesia, 2005. Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta : Sinar Grafika.

Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran. 2003 : 2006. Jakarta.

PT.Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk, Divisi Operasional Bank Rakyat Indonesia 2007. Standar Layanan Manual Untuk Customer Service. Jakarta.

<http://www.woodpress.com/> Kepuasan Konsumen. (diakses tanggal 05 Oktober 2011).

Website PT. Bank Rakyat Indonesia : [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)