

**DAFTAR PUSTAKA**

- Armstrong, P. K. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro*. Jakarta: Indeks.
- Barnes, J. (2003). *Secret of Customer Relationship Management ( Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Bitner, V. A. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw.
- Buttle, F. (2007). *Service Management*. Bayumedia.
- Goetsch, D. &. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Groonroos. (1990b). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Halim, A. (2009). *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah, Edisi Revisi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.

- Marisca, R. A. (2018). Peran Customer Service Dalam Proses Pembukaan Rekening Tabungan. *Peran Customer Service Dalam Proses Pembukaan Rekening Tabungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia* .
- N, M. A. (2009). Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal Vol.29(1)* .
- Nina, R. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oliver. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research* , 17.
- Raminto, A. d. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2008). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan, F. F. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 1*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (1997). *Metodo Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: Allfabeta.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2010). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walgito, B. (1987). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas UGM.
- Wilton, T. d. (1988). *Kepuasan Pelanggan, Jilid 2: Edisi 3*. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.