

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep, Adya Barata, 2006. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta, Elex Media Komputindo
- Semil, Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Depok, Prenada Media Group
- Lukman, Sampara. 1999 *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Moleong. 2014 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Rahmayanty, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Nurul, Azzah. 2018 *Service Quality, customer satisfaction, trust, dan loyalty penyewa stand unit pasar ABC pada pasar Surya dengan efek Moderasi price reasonable*
- Tjiptono dan Chandra 2012 , *Service, Quality & Satisfaction* : Penerbit Andi
- [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id) (Diakses pada 25 April 2019/19.09 WIB)