**DAFTAR PUSTAKA**

AS, Mahmoeddin.2010. *Melacak Kredit Bermasalah Cetakan Pertama.* Pustaka SinarHarapan *:* Jakarta.

Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Cetak ke-2*. Ghalia Indonesia :  
 Jakarta.

Jasfar, Payne. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa.* Salemba Empat : Jakarta.

Majid,Abdul. Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Press : Jakarta.

Kasmir. 2008. Bank *dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008.  
 PT. RAJAGRAFINDO PERSADA : Jakarta.

Moenir, H.A.S.2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Bumi Aksara : Jakarta.

Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan  
 dan Membangun Customer Loyality*. Graha Ilmu : Jakarta.

Sumiyanto, Ahmad. 2008. *BMT Menuju Koperasi Modern*. PT. ISES  
 Consulting Indonesia.

Tunggal,Widjaja Amin dan Tunggal, Djohan Arif. 2008.*Aspek Yuridis  
 dalam Leasing*. PT. Rineka Cipta : Jakarta.

[www.wom.co.id](http://www.wom.co.id)