**DAFTAR PUSTAKA**

IBI, LSPP. (2014) Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Edisi1, PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Ismail Drs, MBA.,Ak.(2013) Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi, Prenada Media. Yogyakarta.

Kotler dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran ( edisi 13). Terjemahan. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kasmir,Dr,SE.,MM. (2017) Manajemen perbankan, Edisi revisi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran ( jilid 1). Terjemahan. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran ( jilid 2). Terjemahan. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Nina, Rahmayanti. (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality and Satisfaction (edisi 3). Yogyakarta. CV.Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta. CV.Andi Offset

Windasuri, H.Susanti, H dan Business Growth Team, Februari (2017). Excellent Service. Jakarta.