

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, T, Tantri, F, (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. PT RajaGrafindo persada: Jakarta

Kasmir. (2011). *Etika Costumers Service* Edisi 1-4. PT. Rajawali : Jakarta

Kasmir. (2017). *Costumers service excellence* . PT. Rajawali: Jakarta

Kasmir. (2014). *Dasar – Dasar Perbankan* . Edisi Revisi 2008.PT Raja Grafindo Persada: Jakarta

Kotler. (2014) *Marketing Manajement*,14 ed.Upper saddle River N.j: Prentice Hall Internatioanl,Inc.

Majid. (2011). *Etika Costumers service*. PT. Rajawali: Jakarta

Rahmayanty. (2013). *Costumers Service excellence* .PT. Rajawali: Jakarta

Tantri, (2014) *Bank dan Keuangan*. PT Raja Grafindo persada: Jakarta

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip Penerapan dan Penelitian*. CV Andi Offset: Yogyakarta

Undang-undang No. 7 Tahun (1998) tentang Perbankan

