

DAFTAR PUSTAKA

- Atep, Brata Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbakan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sandwi, Selfie. 2008. Artikel *Respon Nasabah terhadap Peran Teller dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan* (online). <https://repository.uinjkt.ac.id/>, diakses pada tanggal 15 Maret 2023, pukul 21.38.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andy Offset. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Service, Quality and Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: PT Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI. Skripsi Fakultas Psikologi. Universitas Semarang Semarang.

Yusi, M Syahirman dan Idris, Umiyati. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia.