

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen*. 2003. BPFE: Yogyakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik) Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Marbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sandwi, Selfie. 2008. *Artikel Respon Nasabah terhadap Peran Teller dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (online)*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/7598/1/SELVIE%20SANDWI%20PUTRI-FSH.pdf>, diakses pada tanggal 15 Februari 2015, pukul 11:44.
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi