

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Budiharjdo, M. 2014. *Menyusun SOP*. Jakarta. Raih Asa Sukses
- Effendy, Onong Uchjana. 1996. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Fatimah, Endah Nur, dkk. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standar Operating Procuder)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Frimazeli, Ririn.2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang*. Palembang
- Hab, Nining Lutfiah. 2014. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*. Jakarta
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (online) <http://kbbi.web.id/pelayanan>. Diakses pada tanggal 12 Febuari 2016
- Kasmir. 2007. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2012. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Dua. Edisi Milenium, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyodi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Selemba Empat
- Manullang. 2008. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Pangestu, Rio Bagus. 2015. *Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tanjungpinang. (online)* http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/04/JURNAL.pdf. Diakses pada tanggal 13 Febuari
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Suryani, Iis. 2015. *Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*. Jakarta
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI
- Tim Peneliti dan Pengembang Wahana Komputer. 2005. *Pembuatan Program Sistem Informasi Akademik Berbasis ASP*. Jakarta: Selemba Infotek
- Undang-undang Republik Indonesia No.10. 1998. *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Jakarta (online) [file:///C:/Users/Hendra/Downloads/Undang-Undang-tahun-1998-10-98%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hendra/Downloads/Undang-Undang-tahun-1998-10-98%20(1).pdf). Diakses pada tanggal 13 Febuari