

DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, H. W. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmoedin, H. A. (2010). *Etika Pelayanan Bank*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasalong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2001). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Syafarudin, D. (2018). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Bandung: Manggu.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yamit, Z. (2011). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Ekonisia.