

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian, suatu Pendekatan Praktik*, Cetakan Kelima belas, Rineka Cipta, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2006, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, cetakan ketiga, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2002, *Dasar-dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kasmir, 2005, *Dasar-dasar Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2006, *Manajemen Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.
- Khaerunnisa, Handini, 2013, 'Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah (Bank Jabar Banten Cabang Pandeglang', *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, ISSN 2337-6112 vol.1 | No.1.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong, 1997, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta.
- _____, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Kedua belas, Cetakan Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Kedua belas, Cetakan Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Kukuh, Silvester, 2009, 'Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Margonda Raya)', *UG Jurnal*, Depok.
- Kuncoro, Mudrajat dan Suhardjono, 2002, *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Priyatno, Dwi, 2012, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Santoso, Singgih, 2012, *Panduan Lengkap SPSS 20*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, cetakan ketiga belas, Alfabeta, Bandung.
- Setiyono, Wahyu, 2011, ' Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyim)'.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran edisi II*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 *Tentang Perbankan*, Bank Indonesia, Jakarta
- Usmara, 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Yogyakarta.
- Yunanto, Muhammad, Wahyu, Setiono, dan Medyawati, Henny, 2012, '*Responsibility and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank*', International Conference on Management and Education Innovation, IPEDR vol.37, IACSIT Press, Singapore.