

**DAFTAR PUSTAKA**

Adnan. Mahdi, dan Mujahidin. 2014. Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi, Bandung: Alfabeta

Agus Anwar, A.P. 2002. *Psikologi Pelayan*. Bandung

Ardianto, Soemirat Soleh Prof, DR, M.S. 2010. Dasar – Dasar Public Relation, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Bajari, Atwar, 2015, Metode Penelitian Komunikasi : Prosedur, Tren, Dan Etika, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Bambang Prasetyo, Miftahul Jannah, Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Layanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Kasmir. 2005. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Kotler, Philip, 2006. Manajemen Pemasaran Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks

Kotler, Philip, 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid 1. Indonesia: PT. Indeks

Kriyantono, R. 2007. Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran, Jakarta: Kencana

Lani Sisharta. 1995. Pengantar Sistem Informasi Bisnis. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Nina Rahmayanty, 2010, Manajemen Pelayan Prima, Graha Ilmu Jogjakarta

Ritonga, Jamiluddin. 2005. *RisetKehumasan*. Jakarta: Grasindo.

Rochaety, Eti, dkk. 2013, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN EDISI 2, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006. Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES

Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta

Sutabri, Tata. 2005. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta

Tjiptonom, Fandy & Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:Andi

Tjiptonom, Fandy & Gregorius Chandra, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta:Andi

Zeithaml, Valerie A and Bitner, M.J. (2003), Service Marketing. Tata McGraw-Hill.

Web :

<http://digilib.esaunggul.ac.id/pdfviewer.php?id=1518&fn=7401&j=10&hal=6>  
akses tgl 18 februari 2019 jam 09:46

<https://www.amarbank.co.id/about-us>

<http://www.ensikloblogia.com/2016/03/jenis-jenis-kantor-bank.html>