

DAFTAR PUSTAKA

- Bairoh, H. (2015). Kualitas pelayanan. Malang: UIN.
- Batinggi HA, B. a. (2014). Pengertian pelayanan umum dan sistem manajemen.
Pustaka Ut.
- Fandy, T. (2011). service management mewujudkan layanan prima edisi 2.
Yogyakarta: andi.
- Hamdani, R. L. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: salemba empat.
- Herdiansyah, h. (2010). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Salemba Humanika Rakyat.
- Kotler, Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. jakarta : Erlangga.
- Lovelock, W. (2011). Services Marketing (People,Technology,Strategy). England:
Pearson Education Limited.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Nazir. (2011). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip, Kothler. (2003). Manajemen pemasaran Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D . Bandung:
Alfabeta.
- Sunyotono, D. (2012). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.
- Wahyu, A. (2009). Manajemen Oprasi Jasa. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sejarah Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.
- Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan PasirJambu. Bandung: Unnur Jurnal