

DAFTAR PUSTAKA

- Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta Salemba. Empat.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia 2019 <https://kbbi.web.id/>
- Kamus Manajemen 2019 diakses tanggal 24 Juni 2019.
- Maddy, Khairul. 2009 *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Pengetian Prima*
Jakarta : Chama Digit.
- Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Al.Arif Nur Riyanto M, 2010 *Dasar-Dasar Bank Syariah* Bandung: Alfabeta
- Moenir, A.S. 2010, *Manajemen Pemasaran Umum* di Indonesia. Jakarta: Bumi
Aksara
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. 2015. *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit. In Media. Jakarta
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi* Jakarta: Selatan Salemba Empat
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty. Nina. 2013. *Majemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sampara, Lukman. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan* Jakarta: STIA LAN
Press. Diakses tanggal 24 Juni 2019.
- Sinambela. 2010 . *Pelayanan Publik* Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta : Bumi Aksara
- Tambunan. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*.
Edisi Kedua. Jakarta: Maiestas Publishing.