

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2012). *Metodologi Penelitian dalam olah raga*. Surabaya: Unesa University Press
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarat.Hlm 88.
- Danang, S. (2012). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8 )*. Cetakan ke VIII.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla,R., Oroh,G., & Roring,F.(2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal EMBA, 1313 – 1322.
- Husein, U. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Imelda, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI unit Veteran Banjarmasin*. Jurnal Intekna, 79 – 147.
- Irawan, D., & Japarinto, E. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1- 8.
- Jonathan, S. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif : Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, K.(2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Ketiga Belas.Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi ke 12*. Penerbit: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajemen*. 15 th Edition, pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Meyvarta, D.P.(2017). ‘ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Unicom Care Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Huawei di Solo*’.

Skripsi.Solo Fakultas Ushuludin dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Nugroho,M.R.(2014). ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*’. Skripsi Jakarta : Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif , dan R&D*. Bandung. Alfabeta, CV.

Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (20112). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2015). *Service,Quality, dan Satisfaction*, Edisi ke 4. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, T.(2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.

Musanto,T. (2004). ‘*Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*’Jurnal : Manajemen & Kewirausahaan Vol 6, No.2, September 2004 : 123 – 136 (2014).

#### Website

<http://eprints.perbanas.ac.id/1073/4/BAB%20II.pdf> (Landasan Teori Pengertian *Customer Service*) Tanggal 04 Des’2019 Pukul 09.50 wib

<http://www.kpei.co.id/> (Profil Perusahaan dan SOP *Customer Care*) Tanggal 04 Des’2019 Pukul 09.44 wib

<http://kmportal/sites/spr/default.aspx> (Standar Operation Prosedur/ SOP *Customer Care*)

