DAFTAR PUSTAKA

Aji Wicaksono. (2010). *Tentang peran customer service dalam pelayanan proses transaksi produk tabungan (studi kasus pada customer service di Bank Muamalat Kcp. Palur).* Artikel Ilmiah Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Bank Riau Kepri. (2017). *Buku Pedoman Perusahaan Tentang Kualitas Pelayanan dan Pedoman Pengelolaannya.* Pekanbaru: Bank Riau Kepri Press.

Chandler, Raplh, C., dan Plano, Jack C. (2009). *The Public Administration Dictionary*. New York: John Wiley & Sons.

Dini Puspa Riawati dan Saino. (2010). *Pengaruh kualitas layanan di divisi pelayanan terhadap citra bank pada PT. Bank tabungan negara, Tbk. Kantor Kas Unesa Surabaya*. Jurnal Unesa, Vol. 1, No. 2, Desember 2010.

Elizabeth Davina Permata Sari. (2013). *Strategi pelayanan customer service di Bank Central Asia Card Center Dalam Menangani complaint nasabah (Studi Kasus pada Bank Central Asia Kantor Pusat Thamrin).* Jurnal Universitas Mercu Buana, Vol. 2, No. 2, Januari 2013.

Handayaningrat, Soewarno (1985). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen*. Cetakan Keenam. Jakarta: Rineka Cipta.

Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Imam Prakarsa. (2013). *Kualitas pelayanan PT. bank Rakyat Indonesia di Kota Tanjungpinang (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta Tanjungpinang).* Naskah Publikasi Universitas Maritim Raja Haji Tanjung Pinang.

Ipan Sunarto. (2015). *Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang*. eJournal Administrasi Negara, Vol. 3, No. 4, Februari 2015.

Irwanto. (2010). *Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan*. Skripsi UIN Suska Riau.

Jawari, S.K., dan Iskandar, D. (2010). *Tinjauan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Sukajadi Bandung*. Artikel Ilmiah Telkom University.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Karyoto. (2016). *Manajemen (Teori, Definisi dan Konsep).* Jakarta: Kencana.

Kotler, Philip. (2003). *Perilaku Organisasi. Edisi II.* Jakarta: Erlangga.

Kurniawan, Ahmad. (2005). *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Lewis, Carrol W., dan Gilman, Stuart C. (2005). *The Ethics Challenge in Public. Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Market Street Inc.

Lovelock, C., dan Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Manusia dan Teknologi*. Bandung: Alfabeta.

Lupiyoadi, Rambat. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara. 2007. *Perancangan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Rafika Aditama, Jakarta.

Marwansyah. 2014. *Manejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moenir, A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, T. (2013). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) edisi I.* Jakarta: Rineka Cipta.

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50.

Rivai, Veithzal., dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.* Jakarta: Grasindo Persada.

Robbins, Stephen P., Judge, A.T. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Shafritz, Jay M., dan Russel, E.W. (2007). *Introducing Public Administration*. New York: Longman.

Siagian, P. Sondang. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi III.* Jakarta: Bumi Aksara.

_____. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi V.* Jakarta: Bumi Aksara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Silalahi, M.A. (2012). *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sinambela, Poltak Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D.* Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu., dan Irawan. (1993). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Thoha, Miftah. (2003). *Prilaku Organisasi Konsep dasar dan Teori*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan Indonesia

Undang-Undang No.10 tahun 1998 Pengertian Bank

Waldo, Dwight. (2003). *Pengantar Studi Administrasi Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Wasistiono, Sadu. (2005). *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung: Fokus Media.

Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi.* Jakarta: Rajawali Press.

Wursanto, Ignatius. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :