

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, November 2006, Gramedia, Jakarta.
- Buchari Alma. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, cetakan I, Bandung: CV. Alfabeta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2006). *Manajemen Operasi*. Edisi Tujuh. Salemba Empat: Jakarta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2011). *Manajemen Operasi*. Edisi Sembilan. Salemba Empat: Jakarta.
- Herjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Grasindo
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Krajewski, Lee J., Larry P. Ritzman., dan Manoj K. Malhotra. (2010). *Operation Management Processes and Supply Chains. 9<sup>th</sup> Edition*. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih bahasa Agus Widyantoro. Cetakan Kedua. PT. Indeks: Jakarta.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Suprpto Tommy. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi, Dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta: Buku Seru.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Website: [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)