

DAFTAR PUSTAKA

- Dendawijaya, Lukman. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Junni, Doni P. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Grasindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo Persada.
- Kotler, Philip, Armstrong, Garry. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muh. Taslim. dan M.Ikhwan. (2019). *Kinerja Keuangan Perbankan : Upaya Untuk Menciptakan Sistem Perbankan Yang Sehat*. Makasar : Pustaka Taman Ilmu.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Riswandi, Budi Agus. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perbankan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Siahaan, Hinsu. (2007). *Manajemen Risiko : Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sutopo, (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Taswan. (2010). *Manajemen Perbankan, Konsep, Teknik, dan Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tersedia : *Official Web* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
<https://www.bni.co.id/> (diakses pada 11 Mei 2021).
- Tersedia : <https://www.bi.go.id> (diakses pada 13 Mei 2021).
- Tersedia : <https://kbbi.web.id> (diakses pada 15 Mei 2021).
- Tersedia : UU RI Nomor 10 Tahun 1998
<https://hukumonline.com> (diakses pada 20 Mei 2021).