

DAFTAR PUSTAKA

- Badridwan, Zaki. 2008. *Sistem Akuntansi Penyusun Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPFE
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Ismail, Masya. 1994. *Teori Prosedur*. Jakarta: Grasindo.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Gafindo Persada
- _____. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Malayu S.P Hasibuan. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*, Edisi Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara..
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Punawati, I Gusti Ayu, Gede Adi Y, dan Ni Luh Gede Emi S. 2014. *Akuntansis Perbankan Teori dan Soal Latihan*. Singaraja: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Fungsi Bank.

Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992, Tentang Perbankan.

www.btpn.com