

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_ 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_ 2015. *Dasar Dasar Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_ 2017. *Customer Service Excellent*, Edisi Revisi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Soeharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis dan Jasa Transpormasi* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Edy, S. 1994. *Teori Peran, Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan