

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fatoni. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta
- AS. Moenir. (2005:16). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fandy Tjiptono. (2012:4). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Dasar-dasar Perbankan*. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Nurul Ichsan, H. (2014). *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9, 2*.
- Pranitasari, D. (2018). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. *Vol.20 No.1, Januari – Juni 2017 , 29*.
- Sejarah, Visi dan Misi, Produk Perusahaan, dan Budaya Kerja (Online). Tersedia: www.btn.co.id (08 Februari 2022)
- Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian, Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

Vina Islami, Fera Nelfianti, Suparman HL. (2019). *Service Excellent*. Yogyakarta:
Universitas Bina Sarana Informatika.