

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, A. (2017). *Penerapanan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima Customer Service (CS) Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Marhamah Wosobo Cabang Leksono*. Diakses dari <http://eprints.walisongo.ac.id/10662/1/1605015061.pd>
- Drs.Daryanto, & Drs.Ismanto Setyabudi, M. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Diakses dari <http://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/punlications/books/144797/>
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajwali Pers. Diakses dari google books
- Lusiyani. (2020). *Standar Pelayanan Customer Service Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tempo Pavilion*. Diakses dari google shollar
- Moh.Nazir, P. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muchtar, P., Rahmidani, S.Pd., M.M., R., & Siwi, S.Pd., M.Pd., M. K. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana. Diakses dari <http://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/publications/books/87951/>
- Pamekas, M.Si., M. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha. Diakses dari <https://books.google.co.id>
- Purnomo, A. P. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan (Service Excellent) Oleh Customer Service Di Bank Bjb Cabang Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya). Diakses dari <http://eprints.perbanas.ac.id/4655/8/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Diakses dari google books
- Wildan Zulkarnain, M., & Dr.Raden Bambang Sumarsono, M. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Diakses dari <http://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/publications/books/123928/>

Zulfa, I. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Its Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya). Diakses dari <http://eprints.perbanas.ac.id/4397/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>

Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

<https://www.bni.co.id/id-id>

<https://text-id.123.com/>