

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*, Yogyakarta Gava Media, 2014
- Rahmayanty. (2014). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta Gava Media
- Kasmir. (2014). *Customer service*, Jakarta
- \_\_\_\_\_. (2017). *Customer Service Excellent*, Jakarta
- Perpustakaan. (2014). *Klasikal Laboratorium Operasional Bank*
- Tambunan. (2013). *Pedoman Penyusunan Standar Operating prodsedur*, Edisi 2013, Penerbit Maiesta.
- Tambunan. (2013). *Manfaat Standar Operasional Prosedur*, Edisi 2013
- Budiharjo. (2014). *Panduan Praktis menyusun SOP*, Jakarta Raih asa sukses
- Sailendra. (2015). *Langkah-langkah Membuat SOP*, Yogyakarta Trans Idea
- Indah Fuji. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP*, Jakarta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*, Edited By Y. Suryandari
- \_\_\_\_\_. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Amrstrong dan Baron. (2017). *Faktor-faktor Kinerja*, Jakarta
- Kasmir. (2017). *Syarat-syarat Custome Service*. Jakarta
- <https://www.kompasiana.com/rovitasriwahyuni/584909f92b7a612b145ea448/pentingnya-pelayanan-prima-dalam-dunia-perbankan> Diakses tanggal 4 juni 2023 pukul 12.00 wib.
- <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/pengumuman/articleid/58> Diakses tanggal 8 april 2023 Pukul 9.00 WIB.
- <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah> Diakses tanggal 8 april 2023 Pukul 11.00 WIB.
- <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/visi-misi> Diakses tanggal 7 april 2023 Pukul 20.00 WIB.

[https://ojk.go.id/Files/box/keuangan-berkelanjutan/UU\\_PT\\_No\\_40\\_tahun\\_2007.pdf](https://ojk.go.id/Files/box/keuangan-berkelanjutan/UU_PT_No_40_tahun_2007.pdf) Diakses tanggal 15 juni 2023 pukul 13.19 WIB.

<https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/pengumuman/articleid/58> Diakses tanggal 15 Mei 2023 pukul 13.19 WIB.