

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ellawati, Yulia. (2017). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Safir Bengkulu. (Program Studi Perbankan Syariah. Jurusan Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis. Institut Agama Islam Negeri. Bengkulu)*
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi 2014. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. (2022). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. (2022). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mintardjo. (2013). *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga.
- Muchtar, dkk. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Nurastuti, Wiji. (2011). *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.

Pemerintah Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan.

Purnamawati, dkk. (2014). *Akuntansi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.

Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Soerjono, Soekanto. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press.

<https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>. Diakses tanggal 14 Januari 2023.

<https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/visi-misi>. Diakses tanggal 14 Januari 2023.

<https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/budaya-perusahaan>. Diakses tanggal 14 Januari 2023.

<https://www.bni.co.id/id-id/individu/simpanan>. Diakses tanggal 14 Januari 2023.