

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustianingrum, E. (2023). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya* (Diploma thesis). Universitas Siliwangi, Tasikmalaya.
- Anggita, D. (2022). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di KBIH Al-Haromain Kota Tegal* (Skripsi). UIN Walisongo, Semarang.
- Dina, S. (2022). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kc Pekanbaru Arifin Ahmad* (Laporan Akhir). UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Riau.
- Lubis, F. R. S. (2018). *Penerapan sop (standar operasional prosedur) frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank Sumut kcp syariah Hm. Joni Medan* (Doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Jakarta: Trans Idea Publishing.
- Adelia, A. (2019). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Pelayanan Prima Customer Service (Cs) Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono* (Tugas Akhir). UIN Walisongo Semarang, Semarang.
- Alkausa, Z. (2023). *Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Front Office Di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk* (Thesis (Diploma)). Universitas Siliwangi.
- Anggita, D. (2022). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di KBIH Al-Haromain Kota Tegal* (Skripsi). UIN Walisongo, Semarang.
- Aprilia, S. N. (2023). *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya* (Tugas Akhir). Universitas Siliwangi.

- Dina, S. (2022). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kc Pekanbaru Arifin Ahmad* (Laporan Akhir). UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Riau.
- Fatimah, E. N. (2015). *Strategi Menyusun SOP* (Mona, Ed.). Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.
- Febrianti, L. (2019). *Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Kasus Pada Bank Bri Syariah S.Parman)* (Tugas Akhir). IAIN Bengkulu, Bengkulu.
- Hab, N. L. (2014). *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang* (Bengkulu). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Lusiyani. (2020). *Standar Pelayanan Customer Service Pada Pt. Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pembantu Tempo Pavilion* (Laporan Magang). Universitas Islam Indonesia.
- Nurhaliza, S. (2023). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Kinerja Frontliner Di Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember* (Skripsi). UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Jember.
- Fatimah, E. N. (2015). *Strategi Menyusun SOP* (Mona, Ed.). Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALfabeta CV.

bni.co.id. (2024.). Simpanan. Retrieved May 30, 2024, from bni.co.id website: <https://www.bni.co.id/id-id/individu/simpanan>