

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi:

- Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edward. (2009). *Best Practice Guide For Customer Service Professionals*. United Kingdom: *Customer 1st* International.
- Ikatan Bankir Indonesia. (n.d.). *Mengelola Kredit Secara Sehat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Judiari. (2010). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2007). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jaakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Majid. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanty. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soerjono. (2002). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Torang, S. (2014). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal:

- Anggraeni. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia. (Persero). Tbk. Unit Milaka Cabang Ponorogo. Universitas Brawijaya.*
- Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Manajerial*, 08.
- Citra, E. K. (2021). Pengaruh Service Excellent Petugas Check in Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.
- Haryati, R., & Rostiana, R. (2022). Peran Customer Service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan. *Journal of Business Administration*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.61317/js.v1i1.2>
- HERRERA VILLANUEVA, E. Y. (2020). *PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA.* 2017(1), 1–9.
<http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/11756>

Khoerul ummah. (2022). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Nasabah Di PT. BPD Bank Lampung Cabang Bandar Lampung. 2005–2003 ,8.5.2017 ,γ787.

Mirawati, & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Jurnal Akademi Keuangan Dan Perbankan*, 4(1), 1–8.

Putri, M. I., & Meriyati, M. F. (2023). Peran Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 2(2), 493–512.

Yuniartika, M. D. (2022). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENERAPKAN SERVICE EXCELLENT PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG. 2005–2003 ,8.5.2017 ,γ787.

Sumber lain:

Bank Indonesia. (2001). Peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001, tentang penerapan mengenal prinsip nasabah (*Know Your Customer Principles*)

Bank Negara Indonesia (2016). <https://www.bni.co.id/id-id/>. diakses tanggal 10 Maret 2024