

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank (Revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2022). *Etika Customer service*. PT Raja Grafindo.
- Lantaeda, B. (2017). *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*.
- Moh., N. (2013). *METODE PENELITIAN*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuritomo, B. (2019). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Salemba Empat.
- Rusyidi. (2017). *Customer Excellent*. Gosyen Publishing.
- Sugiyono. (2017). *METODE KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal:

- dos Santos Accioly Lins, C. C., de Moraes Ramos-Perez, F. M., dos Anjos Pontual, A., dos Anjos Pontual, M. L., & do Nascimento, E. H. L. (2021). Digital oral radiography. In *Digitization in Dentistry: Clinical Applications* (pp. 65–88). https://doi.org/10.1007/978-3-030-65169-5_3
- Henry, D., Ackerman, M., Sancelme, E., Finon, A., Esteve, E., Nwabudike, L. C., Brancato, L., Itescu, S., Skovron, M. L., Solomon, G., Winchester, R., Learning, M., Cookbook, R., Husain, Z., Reddy, B. Y., Schwartz, R. A., Brier, J., Neal, D. E., Feit, E. M., ... Rello, J. (2020). PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA UNIT LAYANAN SYARIAH PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEKANBARU. *Journal of the European Academy of Dermatology and Venereology*, 34(8), 709.e1-709.e9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaad.2013.01.032>
- Kamal, Y. M. (2016). Strategi Pelayanan *Customer service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun. *Jurnal: Universitas Islam Negeri Jakarta*, 68.

Sumber Web:

<http://www.bni.co.id> diakses 3 Mei 2024

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian di BNI Kantor Cabang Tasikmalaya



Lampiran 2 Biodata Penulis

BIODATA PENULIS

Penulis dilahirkan pada tanggal 20 Mei 2001 sebagai anak ke dua dari empat bersaudara dari pasangan Dadah Mardiah dan Ade Cucu Sunaryat. Saat ini ia bertempat tinggal di Kp. Ciharus, Des. Dangieng, RT/RW, 001/006,



Kec. Cilawu, Kab. Garut. Alamat email: cindysucikiranti@gmail.com. Pendidikan SMK ditempuh di SMK YASEBHA CILAWU, lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2021, penulis diterima di Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi. Selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, penulis aktif menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Vokasi Keuangan dan Perbankan (HMVKP) tahun 2023.