

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, dkk . 2019. *Manajemen Bank*. Surabaya: Qiara Media.
- Anggito& Setiawan (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV JEJAK.
- H. Budi Untung, 2005. *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. (2014). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2004, *Manajemen*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raya Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
Sejarah, Visi-Misi, Statemen Budaya, dan Produk. Tersedia di: www.bni.co.id
https://eform.bni.co.id/BNI_eForm/disclaimerPenawaran