

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima (edisi ke-1)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Egim, A. S., & Gusnadi, U. S. (2020). Peranan Customer Service dan Physical Evidence Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari. *Jurnal Menara Ekonomi*, 8, 3,22. Diakses dari <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaraekonomi/article/view/3801>
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan (edisi ke-13)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2017). *Etika Customer Service (edisi ke-1)*. Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Kewirausahaan (edisi revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank (edisi revisi, cet. Ke-4)*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. (2014). *Etika Customer Service (edisi ke- 1)*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada
- Mintardjo. (2015). *Administrasi Bank Manual Oprasional Kantor Cabang (edisi ke-1)*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi, cet. Ke-36)* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurnasrina. (2018). *Perbankan Syariah (edisi ke-1)*. Pekanbaru: Suska Press.
- Nina Rahmayanty. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima (edisi ke-2)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa (edisi ke-3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soerjono Soekanto. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar (edisi ke-3)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Kombinasi Mix Methods (edisi ke-2)* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (edisi ke-1)*. Bandung: Alfabeta.
- Wiratna Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perbankan*