

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Hasibuan,S P, Melayu. (2019). Dasar – Dasar Perbankan. Jakarta : Bumi Aksara.

Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono

Kotler dan Amstrong (2016) *Prinsip – prinsip Pemasaran Jilid 1*, Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga

Kasmir. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo

Kasmir. (2016). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Grasido Persada.

Kasmir.(2017). Pemasaran Bank. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

Moenir, A S. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara

Sumber Jurnal:

. R., & . D. (2018). PERANAN PERSONAL CUSTOMER SERVICE DALAM PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KCP CIBINONG KABUPATEN BOGOR. *Moneter: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 6(2), 51. <https://doi.org/10.32832/moneter.v6i2.241>

- Aurora Yasmin, A., & Dyki Dirbawanto, N. (2022). The Effect Of Benefits, Ease Of Use, Risk and Trust In Customers' Interest In Using BNI Mobile Banking (Study at Bank BNI 46 Tanjung Balai Branch Office). *Journal of Humanities, Social Sciences and Business (Jhssb)*, 2(1), 219–224. <https://ojs.transpublika.com/index.php/JHSSB/>
- Bakar, A. N. A., Hussin, M. Y. M., Latip, N. A. M., & Mahmood, A. (2019). Customers Satisfaction and Service Quality of Islamic Banks in Perak, Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 1283–1297. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i9/6461>
- Kamarudin, O. (2021). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ambon. *Al-Qashdu : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 97. <https://doi.org/10.46339/aq.v1i2.585>
- Romadhoni, I. R., & Rafiqi, I. (2021). Strategi Marketing Syariah Tabungan Gaul IB Bagi Generasi Millennial Pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *Equilibrium: Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 66-71.
- Mirawati, J. F. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Google Cendekia*, 4.
- Dewi, K. (2022). Service Quality Pada Bank Perkreditan Rakyat. *Guna Sewaka*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.53977/jgs.v1i1.427>

- 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.
- Harahap, D. A., Hurriyati, R., , D., Gaffar, V., & Amanah, D. (2019). Service Quality Towards Bank Customer Loyalty (Empirical Study at BNI USU Medan). *European Journal of Business and Management Research*, 4(5), 1–6. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2019.4.5.115>
- Jalal, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Service Excellence (Studi Kasus Pada PT. Bank X (Persero), Tbk. Pekanbaru). *Bahtera Inovasi*, 2(2), 122–137. <https://doi.org/10.31629/bi.v2i2.1626>
- Olivia Oya, & Suprpti. (2022). Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2123–2136. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.315>
- Wahyuni, A., Hendriyani, M., & Nurhasanah, I. (2022). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk. Capem Pamulang Tangerang Selatan. *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 22–28. <https://doi.org/10.56486/remittance.vol3no1.186>
- Wathani, M. Z., & Kurniasih, A. (2015). Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.245>

Sumber Web:

www.bni.co.id

Undang-Undang:

Bank Indonesia. 1998 UU No 10 Tahun 1998 tentang perbankan tanggal 10
November 1998. Jakarta. Bank Indonesia