

DAFTAR PUSTAKA

- Barata A.A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Alex Media Komputindo.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta : Gramedia Kompas Utama.
- Kartika, Restu Widi. 2018. *Menggelorakan Penelitian, Pengamatan, dan Penentuan Pelaksanaan Penelitian*, Yogyakarta : Deepublish Publisher.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*, Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Nurdin, Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Pesada.
- PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 2020 (<https://www.bni.co.id/id-id/>). Jl. Jendral Sudirman Kav. 1, 21 Februari 2020.
- Purwanti, Sari. 2015. *Kamus Perbankan*, Bandung : Nuansa Cendekia.
- Suryana, Agus. 2007. *Kiat Melayani Pelanggan Bebas Komplain*. Jakarta : Khilma Pustaka.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan.