

DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richards L, (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku Pintar Membuat S.O.P (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Flashbook.
- <http://www.bi.go.id> Diakses pada tanggal 4 Juni 2021
- <https://kbbi.web.id>
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (edisi revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Komarudin. (1994). *Kamus Perbankan*. Jakarta: CV Rajawali.
- Lutfi, M., Brida, L., dan Purwinarti, T. (2016). Analisis Implementasi Standard Operation Procedure (SOP) dalam menjaga kualitas layanan *teller* pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok. *Jurnal Epigram*, 13. Diakses dari <http://jurnal.pnj.ac.id>
- Melayu S.P Hasibuan. (2004). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. (2005) *The management of conflict: Interpretations and Interests in Comperative Perspective*. Yale University Press
- Novi Shintia dan Putri Rizki Handayani. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan *Teller* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1, 86. Diakses dari <http://garuda.ristekdikti.go.id>
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tambunan, Rudi M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing
- Tathagati, Arini. (2014). *Step by Step Membuat SOP*. Yogyakarta: Efata.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992
- <https://www.btn.co.id>