

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Djam'an Satori. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Fandi Rosi Sarwo Edi. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik*. Yogyakarta. PT. Leutika Nouvalitera. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Heria Windasuri. (2017). *Excellent Service*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Kasmir. (2015) . *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Nina, Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitafif dan R&D*. Jakarta, CV. Alfabeta
- <https://www.bankmandiritaspen.co.id/>
- [Taspen CARE](#)