

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahrezza, H.M. (2018). Implementasi Service Excellent oleh Customer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta (Laporan Magang). Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Fadillah, A. (2021). Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Dana Fadhillah Air Tiris (Diploma Thesis). Riau : Universitas Islam Negeri Syarif Kasim.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Pustaka Setia
- Hery, (2019). Dasar-dasar Perbankan, Jakarta : PT Grasindo.
- Mulyadi. (2015). *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta
- Nabilasshabira. (2021). Penerapan Service Excellent oleh Customer Service pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Sumenep (Diploma Thesis). Surabaya : Universitas Hayam Wuruk Perbanas.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. (2017). *Etika Customer Service*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Rangkuti, F. (2017). *Service Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia
- Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*, Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Silalahi. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Bandung : Refika Aditama
- Silaswara, D et al,. (2020). *Membangun Layanan Prima Bagi Pelaku UMKM DI Masa Pandemi Melalui ABDIMAS*, Medan : Yayasan Kita Menulis
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_.(2018). *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta

Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan

<http://www.bri.co.id>