

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- BNI KC Tasikmalaya. (2022). Struktur Organisasi KC
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Haryono, Budi. (2013). *How To Manage Customer Voice*. Yogyakarta: CV. Andi Offest
- Ikatan Bankir Indoneisa. (2014). *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta: PT.Gramedia
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2010). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali
- Kasmir. (2013). *Pemasaran Bank*. Jakarta
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan, Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent, Edisi Revisi* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat*. Jakarta
- Mulyadi. (2005). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen, Salemba Empat*. Jakarta
- Republik Indonesi. 1998. *Undang-Undang. No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Soemohadiwidjojo, Arini. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus.
- Tathagati, Arini. (2014). *Step by step membuat SOP*. Yogyakarta: Efata Publishing

### Sumber Internet :

- PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. (2022). *Sejarah, Visi Misi, dan Budaya Pekerjaan*. Diakses tanggal 4 Februari 2022, dari <https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>