

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, dkk . 2019. *Manajemen Bank*. Surabaya: Qiara Media.
- Anggito& Setiawan (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV JEJAK.
- H. Budi Untung, 2005. *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. (2002). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2004, *Manajemen*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan  
Sejarah, Visi-Misi, Statemen Budaya, dan Produk. Tersedia di: [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

[https://eform.bni.co.id/BNI\\_eForm/disclaimerPenawaran](https://eform.bni.co.id/BNI_eForm/disclaimerPenawaran) diakses pada 29 april

2022