

## DAFTAR PUSTAKA

Fahmi, Irham. 2015. *Manajemen Kinerja teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta

Herlambang, Susatyo. 2010. “*Public Relations and Customer Service* Pedoman untuk: Sukses Melayani, Memasarkan, dan Menjual”, Edisi Pertama. Yogyakarta : Gosyen Publishing.

<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/> (di akses Tanggal 10 April 2022 Pukul 09.50).

<https://www.bni.co.id/id-id/> (di Akses Tanggal 28 Mei 2022 Pukul 12.09)

<https://kamus.tokopedia.com/b/bank/> (di Akses Tanggal 21 Mei 2022 Pukul 12.09).

<http://bisnisukm.com/peranan-penting-customer-relationship-management.html> (diakses tanggal 30 Desember 2016 Pukul 08.30).

<https://www.gadjian.com/blog/2022/01/10/contoh-kpi-customer-service/> (di Akses tanggal 25 Mei 2022 Pukul 11.34)

Kasmir. (2005). *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

(2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam. Jakarta :

PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

(2014). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers,

(2017). *Customer Service Excellent* Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Rachmat. 2014. *Manajemen Strategik*, Bandung : CV Pustaka Setia

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence* (M. Rusyadi, ed.). Bandung: Gosyen Publishing.