

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. (2021). Mengenal Jenis Jenis Tabungan Bank DKI. Diakses 26 Juni 2021, dari <https://vncallcenter.com/tabungan-bank-dki/>
- BPBUMD. (2020). Selamat! Bank DKI Memperoleh Penghargaan Peringkat I Layanan Prima Kategori BPD dalam Infobank Banking Service Excellence Awards 2020. Diakses 1 Juni 2021, dari <https://bpbumd.jakarta.go.id/web/berita/show/11>
- Kasmir. (2017). CUSTOMER SERVICE EXCELLENT Teori dan Praktik, Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir. (2005). ETIKA CUSTOMER SERVICE, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kinanti, K.P. (2017). DPK Bank Turun, Ini Penyebabnya. Diakses 27 Juni 2021, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20171003/90/695573/dpk-bank-turun-ini-penyebabnya>
- PT. Bank DKI. (2021). JakCard Bank DKI. Diakses 27 Juni 2021, dari <https://www.bankdki.co.id/id/product-services/layanan/modern-banking/jakcard-bank-dki>
- PT. Bank DKI. (2021). Tabungan Simpeda. Diakses 26 Juni 2021, dari <https://www.bankdki.co.id/id/product-services/consumer-banking/dana/tabungan-simpeda>
- Putra. (2020). CUSTOMER SERVICE: Pengertian, Tugas, Fungsi, Tujuan & Job Desk CS. Diakses 15 Mei 2021, dari <https://salamadian.com/pengertian-customer-service/>
- Sasongko, A. (2021). Respons Kebutuhan Nasabah, Bank DKI Raih Penghargaan. Diakses 1 Juni 2021, dari <https://www.republika.co.id/berita/qof25q313/respons-kebutuhan-nasabah-bank-dki-raih-penghargaan>
- Seputar Pengetahuan. (2015). Manfaat Tabungan dan Tujuan Tabungan. Diakses 26 Juni 2021, dari <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2015/09/manfaat-tabungan-dan-tujuannya-lengkap.html>
- Suheriadi. (2020). Ini Dia Bank Dengan Pelayanan Terbaik Tahun 2020. Diakses 17 Mei 2021, dari <https://infobanknews.com/topnews/ini-dia-bank-dengan-pelayanan-terbaik-tahun-2020/>
- Theodorus, A. (2020). Seberapa Cepat Customer Service Harus Menjawab Customer?. Diakses 17 Mei 2021, dari <https://www.kompasiana.com/aldotheo/5f97e1c308c6eb3e0857d552/seberapa-cepat-customer-service-harus-menjawab-customer>

Widyastuti, R.A.Y. (2020). LPS Jelaskan Sebab Jumlah Simpanan di 2019 Tumbuh Melambat. Diakses 27 Juni 2021, dari <https://bisnis.tempo.co/read/1298278/lps-jelaskan-sebab-jumlah-simpanan-di-2019-tumbuh-melambat>