

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*, Jakarta.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, Meithiana (2019), *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Handi. (2009). *10 prinsip kepuasan pelanggan*, Jakarta: PT. Alex media komputindo.
- Ismail. (2018). *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Maschudah, Aniek. (2016). *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang “Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*)” Diakses 7 Juni 2020, Dari <https://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Contents/Perbankan-2001.aspx>
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy (2013), *Customer Service & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-4, Yogyakarta: Andi