

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S (2011), *Teknik Perdagangan Internasional*, Jakarta: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara
- Feriyanto, A (2015), *Perdagangan Internasional*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Ikatan Bankir Indonesia (2014), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir (2011), *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir (2012), *Dasar-dasar perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rangkuti, F (2013), *Customer Service satisfaction & call center*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- www.bni.co.id/tentangkami/sejarah
Sejarah Bank Negara Indonesia, diakses 28 Mei 2016

