

DAFTAR PUSTAKA

Hidayati, S & Marlina (2013), *Jasa Perbankan dalam dan luar negeri*, Jakarta: Lembaga Penerbit UPN "Veteran" Jakarta

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 (2011), *Manajemen Perbankan*, 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

