**DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah, Mohd Khairil. 2017. *Marketing For Compettiveness.* Yogyakarta. PT. Bentang Pustaka.

Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta*. Deepublish.

Dewi, Santi Sari. 2018. *Hafal Mahir Materi Ekonomi*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Iqbal, Muhammad. 2013. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.

Ismail. 2013. *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi.*Jakarta. Prenada Media Kencana.

Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta. Prenada Media.

Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank.* Jakarta. Prenada Media.

Machali, Rochayah. 2009. *Pedoman Bagi Penerjemah : Panduan Lengkap Bagi Anda Yang Ingin Menjadi Penerjemah Profesional.* Bandung. PT. Mizan Pustaka.

Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. Malang. LIB Press.

Racmadi, Bambang N. 2007. *Franchising : Membedah Tawaran Franch.* Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence.* Jakarta***.*** PT.Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto, dkk. 2018. *Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Rifka, R.N. 2017. *Step By Step Lancar Membuat SOP.* Depok. Huta Publisher.

Silvanita, Ktut. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain.* Jakarta. Erlangga.

Soemitra, Andri. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.* Edisi 2. Jakarta. Prenadamedia Group.

Sulianta, Feri. 2018. *101+ Pengetahuan Bikin Kamu Mahir IT.* Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.

Supriyanto, Wahyu, Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan.* Yogyakarta. Kanisius.

Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi 3. Yogyakarta. ANDI.

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Winarno, Edy, Ali Zaki. 2015. *VB.NET Untuk Skripsi.* Jakarta. PT. Alex Media Komputindo.

Yudantara, I Ketut Gede. 2008. *Semestinya Hidup Itu Bahagia.* Jakarta. Praninta Aksara.

<https://www.beritasatu.com/ekonomi/474332/taspen-smartcard-diluncurkan-ambil-pensiun-tak-perlu-lagi-ke-bank>

<Https://id.m.wikipedia.org/wiki/TASPEN>

<Https://www.taspen.co.id>