**DAFTAR PUSTAKA**

UU RI Nomor 10 Tahun 1998

Broklet Perbankan, 2012. Jakarta. Bank Indonesia.

Abdullah, Thamrin. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada.

Kasmir, 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta. Rajawali Pers.

Kasmir, 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta. Rajawali Pers.

Taswan, 2010. *Manajemen Perbankan :* Konsep, Teknik, dan Aplikasi.

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

Ikatan Bankir Indonesia, 2015. *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank.* Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.

Totok Budisanto, Nuritomo. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain.* Jakarta Selatan. Salemba Empat.

A.S, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.

Sinambella, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta. Bumi Aksara.

Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta. Bumi Aksara.

Jasfar, Payne. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.

Rahmayanty, 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty.* Jakarta. Graha Ilmu.

Majid, Abdul Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi.* Jakarta. Rajawali Pers.

Atmadjati, Arista. 2018. *Pelayanan Prima Saat Ini.* Yogyakarta. Deepublish CV Budi Utama.

Heizer, Jay, Barry Render. 2011. *Manajemen Operasi*. Jakarta. Salemba Empat.

Heizer, Jay, Barry Render. 2015. *Manajemen Operasi.* Jakarta. Salemba Empat.

Iqbal, Mohammad. 2011. *Analisis Kinerja Sistem Pendekatan Teori dan Praktek*. Depok. Gunadarma.

Ratminto, 2017. *Pelayanan Prima.* Yogyakarta. Gadjah Mada University Pers.

Sholihin, Ahmad Ifham. 2010. *Ekonomi Syariah.* Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.

Subagyo, Ahmad. 2013. *Kamus Istilah Ekonomi Islam.* ELEX Media Komputindo.

Ginting, Petrus Lajor. 2013. *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller.*

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima>.

<https://www.bikinidcard.com/mengatasi-masalah-antrian>.

<https://www.nakulasadewa.com/solusi>-antrian.