

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- IBI, 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir, 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mitardjo, 2013. *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Cetakan ke II. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ismail, 2013. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Danupranata, Gita. 2015. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Julius R, Latumaerissa. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prayoga, Hari. 2019. *Standar Operasional Prosedur Teller di BTN KCS Cirebon*. Wawancara langsung di BTN KCS Cirebon, Jl. Cipto Mangunkusumo No. 91 Cirebon pada tanggal 25 April 2019.
- Nurseha, Savitri. 2019. *Penerapan Standar Layanan Teller di BTN KCS Cirebon*. Wawancara langsung di BTN KCS Cirebon, Jl. Cipto Mangunkusumo No. 91 Cirebon pada tanggal 25 April 2019.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Jakarta: Sekretariat Negara.

<https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home>



