

DAFTAR PUSTAKA

- Booklet Perbankan Indonesia. (2017). (Online). Diperoleh 2 Januari 2017, dari <http://bit.ly/2mlCwGH>
- Daryanto & Ismanto, Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Edisi ke-1*. Jakarta: Gramedia
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank. Edisi ke-1*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Nasabah*. (Online) 10 Mei 2018. <https://kbbi.web.id/nasabah>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Prosedur*. (Online) 10 Mei 2018. <https://kbbi.web.id/prosedur>
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nadia. Wawancara pribadi pada pegawai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di PT. BPRS X Yogyakarta,. 14 Mei 2018.
- PT. BPRS Danagung Syariah. 2008. *Buku panduan sistem dan prosedur operasional*. Yogyakarta
- Suyatno, Thomas., Marala, Djuhaepah T., Abdullah, Azhar., dkk. 2005. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah