

Daftar Pustaka

- Arinda, 2015, Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap Produk Tabungan BTN Junior Pada Bank BTN
- Bintoro Tjokroadmudjoyo, 2011, Pembiayaan Pembangunan Daerah
- Freddy Rangkuti, 2013, *Tantangan Customer Service*
- JF Mirawati, 2019, *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Nagari Cabang Siteba Padang*
- Kasmir, 2010, *Manajemen Perbankan*, Penerbit Jakarta, Rajawali Pers
- Kotler, 2009, Kepuasan Nasabah Terhadap Perbankan
- Kotler, 2008, Pelayanan Yang Baik Bagi Nasabah Prinsip – Prinsip Pelayanan
- LW Permana, 2009, Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Seorang Customer Service
- Mirawati, 2019, Jurnal Peranan *Customer service*, Penerbit Jakarta
- Menpan, 2013, Jurnal Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stress Kerja
- Nina Rahmayanty, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nazir, 2009, Jurnal Tugas Seorang *Customer Service*
- Nina Rahmayanty, 2010, Jurnal Manajemen Pelayanan Prima
- Nuraeni, 2009, Kesekretariatan Modern dan Administrasi Perkantoran

Parasuraman, 2014, *Kepuasan Layanan Pelanggan*

Rahardjo Adisasmita, 2011, *Pembiayaan Pembangunan Daerah*, Yogyakarta, Graha Ilmu

R. Widayati, O Marta, 2019 *Jurnal Promotional Activities And Service Bank Nagari Kambang Increase In Customer*

Robert W. Lucas, 2009, buku *Customer Service Skills For Success*

Sugiyono, 2012, jurnal *Metode penelitian deskriptif*

Sucipto, 2009, Jurnal *Pengembangan Sikap Seorang Petugas Customer Service*

YD Fernandes, D Marlius - 2018 *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang- osf.io*

Yatimah, 2010, Jurnal *Psikologi Seorang Pegawai*