

DAFTAR PUSTAKA

- Astarina, Ivalaina. 2015. Manajemen Perbankan. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(3).
- Kasmir. 2003. Dasar-Dasar Perbankan. Ed. 1, Cet 2. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Kembauw, Esther. 2021. Manajemen Perbankan (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis). Cetakan Pertama. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- PRATAMA, C. B. (2017). Pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap keputusan menabung dengan variabel mediasi word of mouth pada nasabah bank mandiri di Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Rahmidani, Rose. 2016. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Ed. 1, Cet 1. Jakarta: Kencana.
- Rangkuti, Freddy. 2013. Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.