

DAFTAR PUSTAKA

- Deby, L. 2015. Analisis pelayanan prima dengan konsep A6 di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya. Akses dari: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln810df14089full.pdf>
- Gozali, Djoni S. dan Usman, Rachmadi. (2016). *Hukum perbankan (hlm.51)*. Banjarmasin: Sinar Grafika
- Kbbi.kemdikbud.go.id. (n.d.). *Dampak*. Dalam kamus Kbbi.kemdikbud.go.id. Diakses pada 27 Juni 2022, pukul 22.43 WIB, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/DAMPAK>
- Kbbi.kemdikbud.go.id. (n.d.). *Pandemi*. Dalam kamus Kbbi.kemdikbud.go.id. Diakses pada 29 Juni 2022, pukul 21.44 WIB, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pandemi>
- Kementrian Keuangan. (2020). Transisi New Normal. <https://www.sdm.kemenkeu.go.id/peraturan/doc/SE22%20MK.1%202020%20Transisi%20New%20Normal.pdf> Diakses pada 15 Juli 2022, pukul 21.47 WIB
- Kertha S. (2021). *Penyelamatan kredit bermasalah sebagai upaya bank menurunkan Non Performing Loan (NPL) PT BPR Dinar Jagad*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/67558/38243/> Diakses pada tanggal 18 Juli 2022, pukul 15.00 WIB
- Lala. (2022). “Pengertian *Service Excellence*”, <https://www.gramedia.com/best-seller/service-excellence/> Diakses pada 29 Juni 2022, pukul 22.13 WIB
- Nurdiana A. (2021). “Pandemi Covid-19”, <http://repository.uinbanten.ac.id/7523/4/BAB%20II.pdf> Diakses pada 4 Juli 2022, Pukul 20.24 WIB
- Octa A. (2020). *Pentingnya Service Excellence bagi Back Office*. <https://distribusipemasaran.com/service-excellence-bagi-back-office/> Diakses pada 16 Juli 2022, pukul 21.38 WIB
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Jenis dan Pengertian Tabungan*. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/120>

- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan Keuangan Perbankan*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-danstatistik/laporan-keuangan-perbankan/Default.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Pengertian Bank Perkreditan Rakyat*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx>
- Penjelasan lengkap tentang pengertian satpam, tugas pokok, fungsi dan peran satpam Bersama grup Tangguh security. (2021). sss.tangguh.co.id. <https://sss-tangguh.co.id/penjelasan-lengkap-tentang-pengertian-satpam-tugas-pokok-fungsi-dan-peran-satpam-bersama-group-tangguh-security/>
- Puspita A. (2021). *Dampak pandemi covid-19 terhadap pelayanan prima pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Jurusan Akuntansi. Politeknik Negri Jakarta: Depok
- Republik Indonesia. 1998. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank Indonesia <https://bprcba.id/tentang-kami/> Diakses pada tgl 27 Juni 2022, pukul 23.51 WIB
- Reyzi R. (2021). *Analisis pelayanan nasabah dalam meningkatkan pembiayaan pada masa pandemi covid-19*. Sripsi. Tidak diterbitkan. Program Studi Perbankan Syariah S1. Institut Agama Islam Negeri (IAIN): Bukit Tinggi
- World Health Organization (WHO). 2020. Corona Virus Disease (Covid-19) <https://www.who.int/health-topics/coronavirus> Diakses 26 Juni 2022, Pukul 19.32 WIB.