

DAFTAR PUSAKA

- Armina P. DKK. 2016. *Langkah-langkah Efektif Menyusun Prosedur SOP*. (Depok:Huta Publisher). Hal 49.
- Garnida Agus, dan Priansa Juni Donni, 2003 *manajemen perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, (Bandung:Alfabeta), hal. 11.
- Hasibuan, Malayu S.P., 1993. Dasar- dasar Perbankan, Jakarta : PT. Bumi Angkas
<http://www.klikbni.com>
- Suiyono, *metodologi penelitian kualitatif*. 2005. (Bandung:CV Alfabeta), hal 26
- Suyatno, Thomas, dkk. 2007 *Kelembagaan Perbankan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama). Hal 50.
- Saladin, Djaslim, 1994. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank, Jakarta : CV Rajawali
- Umar Husein. 2003. *Bussiness An Introduction*. (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama). Hal. 73.
- Sarwono Jonathan. 2014. *Teknik Jitu Memilih Prosedur Analisis*. (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama). Hal. 13.
- Umar Husein. 2003. *Bussiness An Introduction*. (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama). Hal. 73.
- Ulber silalahi. 2015. *Asas-asas Manajemen*, (Bandung:Refika Aditama), hal 416-417.
- Waworuntu, 1997. *Dasar Keterampilan Melayani Nasabah* .(jakarta :PT. Gramedia PustakaUtama). Hal. 37