

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Gema Insani, 2001.
- Anugrah, Royani, Inovasi Layanan Perbankan Pada Era Disruption Di Kota Dan Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2021
- Budihardjo, I. M., *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Ras 2014.
- Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS, 2018.
- Gabriele, G. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada Artikel Ilmiah Jurnal Agora. *Agora*, 2018.
- Gishella, S. Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Proses Produksi pada PT Pertiwimas Adi Kencana. *Agora*, 2018.
- Hab, N. L. Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang.Indonesia, 2018.
- Undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. *Jakarta (ID)*, 2008.
- Hakam, F, Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 2018.
- Kendari-Indonesia, K. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kendari), 2018.
- https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html.

- Khair, O. I., & Astuti, W. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Tip Top Ciputat. *Business Management Journal*, 2021.
- Kotler, P. ,Armstrong, G. *Marketing management, analysis, planning, implementation, and control*, Philip Kotler. London: Prentice-Hall International, 1994.
- Martio, N. A. *Analisis Bauran Promosi Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Landungsari)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang) 2021.
- Masry, S. M. Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen. *Ghalia Indonesia, Jakarta*, 2021.
- Moenir, A. Manajemen pelayanan umum di Indonesia, 2008.
- Moenir, A. S. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Nasional, I. D. P. Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pusat Bahasa. Pendidikan Nasional, 2008.
- D. Kamus besar bahasa Indonesia. *Jakarta: Balai Pustaka*, 2014.
- Rahmayanty, N, Manajemen pelayanan prima. *Yogyakarta: graha ilmu*, 2010.
- Razis, V. ,Razis, N. An Analysis of the Value of Marketing to Non-Profit Organization: The Case of Child Safety. *Health marketing quarterly*, 1994.
- Sari, K, Peran Gaya Kepemimpinan Unsur Utama Terhadap Lingkungan Pengendalian Dalam Struktur Dan Pelaksanaan Standard Operating Procedure (Sop) Di Rumah Sakit, 2019.

Shar, A., Novrianda, H. ,Hariyadi, R. Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu). *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2021.

Soemitra, A. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Prenada Media, 2019.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI

(PT. BSI KCP Cikande 2)

