

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Atmadjati, Arista. 2013. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Arikanto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, M. Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana.
- Bulman, Allan G. 2007. *Elementary Statistics: A Step By Step Aproach*, New York: McGraw Hill.
- Chulsum, Umi dan Windy Novia, 2006. *Kamus BesarBahasa Indonesia*, Surabaya: Kashiko.
- Dokumen BRI Syariah. 2014. *Menuju Masa Depan*.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Pemasaran Bank*, Edisi 1, Jilid 2, Jakarta: Prenada Media.
- Nursiyono, Joko Ade dan Pray P. H. Nadeak. 2016. *Setetes Ilmu Regresi Linier*, Malang: Media Nusa Creative.
- Priyanto, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Buku Pintar Statistik Komputer*, Yogyakarta: Mediakom.

- \_\_\_\_\_. 2010. *Paham Analisa Statistik dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1982. *Kamus Umum Bahasa Indonesia. Ed. Ke-2*, Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Sunarto. 2006. *Customer Service*. Yogyakarta: AMUS.
- Sarwono, Jonathan. 2013. *12 Jurus Ampuh SPSS untuk Riset Skripsi*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Surveyandini, Mayla. 2016. *Cross Selling & Cross Buying (Pemahaman dalam Dunia Pemasaran)*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Suryadi, Didih. 2011. *PROMOSI EFEKTIF Menggugah Minat & Loyalitas Pelanggann*, Jakarta Selatan: ORYZA.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&B)*. Bandung: CV. ALFABETA.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Bandung: Alfabet.
- Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Multivariat: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Teras.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Tony. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20: untuk olah dan Interpretasi Data*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

**Internet:**

<http://account-officer.blogspot.com/2014/01/tugas-account-officer.html>.

[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id).

<https://lefrandi.wordpress.com/2012/12/05/seni-menjual-cross-selling-dan-up-selling/>

<http://www.pengertianku.net/2014/10/pengertian-customer-service-beserta-tugas-dan-fungsinya.html>.

<https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>

**Wawancara:**

*Branch Operational Supervisor BRISyariah KCP. Banjarbaru.*

*Customer Service BRISyariah KCP. Banjarbaru.*