

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto dan Firmansyah. M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah* (implementasi teori dan praktek) Kota Terbit: CV. Penerbit Qiara Media.
- Anggelina, R., dan Widjaya, O.H. (2015) Sistem Prosedur Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan BCA. *jurnal ekonomi*, 20 (2), 228-245
- Bank Syariah Indonesia (2023, 26 Maret) *Funding & Transaction Staff*: di akses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Bank Syariah indonesia (2023, 26 Maret) *Tentang kami informasi perusahaan*: Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Bank Syariah Indonesia (2021 1a). *Lembar Uraian Jabatan / Job Description*.
- Fernandes, Y.D. dan Marlius, D. (2017) Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat Cabang Utama Padan. *Jurnal akademi keuangan dan perbankan pada 01*.
- Fitriana, S.N. (2022) Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan SDM Divisi Customer Service di PT. Bank Lampung KCP Natar. *Jurnal hukum ekonomi VI. 08.No.1*.
- Kamal, Y.M. (2016) *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Program Studi manajemen dakwah. Skripsi. UIN syarif hidayatullah jakarta.
- Kamsir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010)
- Karbasivar A., Yrahmadi H. (2011). *Evaluating Effective Factors on Consumer Impulse Buying Behavior*. *Asian Journal of Business Management Studies*, 177.
- Majid, A. (2013) *Strategi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nadilla, R. (2010) *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*. Program studi ilmu administrasi bisnis. Yayasankesejahteraan pendidikan dan perumahan. Skripsi. Universitas pembangunan nasional “veteran” jawa timur.

- Natasya, P. Marlius. D (2021). Peran Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BDP Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. *Jurnal. Akademi Keuamgan dan Perbankan "pembangunan" Padang*
- Ningrum, W., Sunuharyo, B.S. dan Hakam, M. S. (2013) Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 06 (2013). Vol. 1 No. 2*
- Nurlisa, F. (2016). *Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam Rangka Meningkatkan Layanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta*. Program studi keuangan dan perbankan. Skripsi. Universitas islam indonesia.
- Nofianti, H. (2016) *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di PT. Bank Tabungan Negara (persero) TBK Kantor cabang syariah semarang*. Program D3 studi perbankan syariah. Skripsi. Fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri walisongo semarang.
- Priansa, D.J. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Kota penertbit : Bandung: Alfa beta, 2014.
- Putri, Y. S. (2019), *Analisis Pelatihan Customer Service dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KC Madiun*. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri ponegoro.
- Rahayu, F., Cahyo H. (2018) Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Etos Kerja Islami Karyawan Bank Syariah Bukopin Cabang Darmo Surabaya. *Jurnal ekonomi islam. Volume 1 nomor 2*.
- Safitri, N. R. (2017), *Analisi Pelatihan dan Pengembangan SDM Divisi Teller di BMT sh@r'ie*. Program studi perbankan syariah. Skripsi. Institut agama islam negeri salatiga.
- Simamora, H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sumiati (2019), *Analisis Sistem Pelatihan dan Pengembangan SDM Perbankan Syariah dalam Melayani Nasabah Divisi Teller di Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram*. Skripsi. Program studi perbankan syariah universitas islam negeri (UIN). Mataram.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfa beta, cv

- Sofyan, H. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT: Graha Ilmu.
- Swasto, B. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press)
- Syafril, (2020). Bank dan Lembaga Keuangan Modern lainnya. *Jakarta: kencana*
- Wongso, F. (2016) Perancangan Sistem Pencatatan Pajak Reklame pada Dinas Pendapatan Kota Pekanbaru dengan Metode Visual Basic. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 14. No 2
- Yosepa, H. (2020) Pengembangan Sumber *Daya* Manusia (SDM) Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan pada Hotel Santika Suka Bumi. *Jurnal Ilmu Manajemen* 8. (3),
- Zakaria, F.Y. (2018), *Pelatihan dan Pengembangan SDM Karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Batu*. Skripsi. Universitas islam negeri maulana malik ibrahim. Malang