

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Afrizawati. 2016. *Pengantar Perbankan*. Palembang: CV Citrabooks Indonesia.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Prestasi Pustakanya.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2003. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- MC, Maryati. 2008. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi. 2009. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development / R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Yusi, M. Syahirman dan Umiyati Idris. 2016. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial*. Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya.

PT Bank Central Asia Tbk. 2019. Sejarah BCA. ([https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Central\\_Asia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Central_Asia)), diakses tanggal 28 Februari 2019.

PT Bank Central Asia Tbk. 2019. Visi, Misi dan Tata Nilai BCA. (<http://www.bca.co.id>) , diakses tanggal 28 Februari 2019.

Struktur Organisasi diambil di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.