

## DAFTAR PUSTAKA

Ascarya, *Akad dan Produk bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi Dan Implementasi Di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004.

Hanik Ulwiyati, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, Skripsi, Surabaya : 2013.

<http://www.brisyariah.co.id>

<https://kbbi.web.id/layan>

<https://www.bi.go.id>

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.

Lijan Poltak Sinambela, *Repormasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara 2008.

Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Merve Trisna, *Coutumer Service BRI Syariah KC Padang*, wawancara langsung, 4 Mei 2018

OJK, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta: 2015.

Persatuan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016.

PBI No.11/28/PBI/2009 tentang pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme bagi Bank umum

V.Wiratna Sujarweni, *Metedeologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014

Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian Lapangan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999.

Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DKSP tanggal 27 september 2016 perihal penyelenggaraan layanan keuangan digital

Wulan, Coustumer Service BRI Syariah KC Padang, wawancara langsung, 22 April 2018

