

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. (2020, November 10). *BCA Masuk Jajaran 8 Bankir Terbaik Dunia*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/10/bca-masuk-jajaran-8-bankir-terbaik-dunia>
- Astuti, Suatmi, B., Muhajir, A., Hayati, M., Astuti, E., Affandy, F., . . . Bilgies, A. (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Cahlil, R., Sari, J., Ulya, Z., & Hamid, A. (2020). *Brand, Islamic Branding, & Re-Branding: Peran Strategi Merek Dalam Menciptakan Daya Saing Industri dan Bisnis Global*. Rajawali Pers: Depok.
- Databoks. (2017, Desember 29). *10 Bank Berkapitalisasi Pasar Terbesar di Asia Tenggara (28 Des 2017)*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/12/29/kapitalisasi-pasar-bank-bca-terbesar-kedua-di-asia-tenggara>
- Databoks. (2017, Maret 23). *Bank BCA Paling Efisien*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/03/23/bank-bca-paling-efisien>
- Dilapanga, A., & Mantiri, J. (2021). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Fahamsyah, D. (2017). Analisis Hubungan Beban Kerja Mental dengan Stres Kerja. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 6(1), 107-115.
- Fisher, D., Rizzo, M., Caird, J., & Lee, J. (2011). *Handbook of Driving Simulation for Engineering, Medicine, and Psychology*. Loncon: CRC Press.
- Focus, F. (2010). *: Strategi Cerdas Memengaruhi & Mempertahankan Konsumen Becoming Sniper*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Halajur, U. (2018). *Promosi Kesehatan di Tempat Kerja*. Malang: Wineka Media.

- Hariani, P. (2021). *Mengenal Dasar-Dasar Perbankan*. Medan: UMSU Press.
- Hutabalian, Y., & Kalangi, J. (2015). Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *E-journal "Acta Diurna"*, 4(3), 1-10.
- Ibadurrahman, M. (2020). *Bunga Rampai Karya Ilmiah Siswa: Laporan Temu Sosial Ilmiah V*. Jakarta: Pustaka Kaji.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ismayani, A. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Syiah Kuala University Press.
- Karnadi, A. (2022, Februari 10). *Jumlah Bank Umum di Indonesia Terus Berkurang*. Retrieved from [https://dataindonesia.id:https://dataindonesia.id/bursa-keuangan/detail/jumlah-bank-umum-di-indonesia-terus-berkurang](https://dataindonesia.id/https://dataindonesia.id/bursa-keuangan/detail/jumlah-bank-umum-di-indonesia-terus-berkurang)
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kroemer, K. H. (1997). *Ergonomic Design for Material Handling Systems*. Boca Raton: Taylor & Francis Group, LLC.
- Madani, H., & Pratiwi, I. (2021). Analisis Work-Related Musculoskeletal Disorders (WMSDS) dan Postur Kerja Karyawan *Customer Service* Bank Menggunakan Metode Nordic Body Map (NBM) dan Rapid Office Strain Assessment (ROSA). *Symposium Nasional RAPI XX*, 99-108.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P., Fani, T., Sari, A., . . . Bahri, S. (2021). *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Majid, A. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mufid, & Wahyuningtyas. (2016). Pemetaan Kebutuhan SDM Berdasarkan Analisis Beban Kerja (ABK) Dan Mutu Layanan Perpustakaan Di Pusat

- Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *LIBRARIA: Industrial Engineering Online Journal*, 4(2), 267-288.
- Nakamatsu, K., Jain, L., Wren, G., & Howlett, R. (2009). *New Advances in Intelligent Decision Technologies: Results of the First KES International Symposium IDT'09*. Chennai: Springer.
- NIOSH. (2007). *National Institute for Occupational Safety and Health*. US: US Department of Health and Human Services.
- Nourmayanti, D. (2010). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keluhan Kelelahan Mata Pada Pekerja Pengguna Komputer Di Corporate Customer Care Center (C4) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Tahun 2009*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Nugraha, G., & Rahmawati, S. (2020). Analisis Beban Kerja Dan Kebutuhan Pegawai PD BPR Artha Sukapura Cabang Singaparna. *JIKMI: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 1(1), 209-218.
- Nurhayati, N., Nurpratama, M., & Yudianto, A. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bogor: Lindan Bestari.
- Pahlevi, R. (2022, Agustus 26). *Ini 4 Bank Indonesia Terbesar Berdasarkan Nilai Modal Inti*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id:databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/26/ini-4-bank-indonesia-terbesar-berdasarkan-nilai-modal-inti>
- Pendi, P. (2020). *Sukses Menjadi Pramugari*. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja*. (n.d.).
- Pheasant, S. (2003). *BodySpace: Anthropometry, Ergonomics and the Design of Work*. London: Taylor & Francis, Ltd.
- Ramadhania, N., & Parwati, N. (2015). Pengukuran Beban Kerja Psikologis Karyawan Call Center Menggunakan Metode NASA-TLX (*Task Load*

Index) Pada PT. XYZ. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 1-8.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Responsi Bank Indonesia. (2022). *Profil Perusahaan BCA*. Retrieved from <https://responsibank.id>:

<https://responsibank.id/banks/bank/bca/#:~:text=Profil%20Perusahaan&text=BCA%20memiliki%20lebih%20dari%2017,berbagai%20daerah%20di%20seluruh%20Indonesia>.

Rosadi, G. (2014). *Hubungan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Berhenti Bekerja Karyawan Contact Center Garuda Indonesi*. Bandung: Skripsi Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

Santoso, G. (2022). *Perancangan Kerja Ergonomi*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Sari, M., Siswati, T., Suparto, A., Jonata, Ambarsari, I., Azizah, N., . . . Andalia, N. (2022). *Metodologi Penelitian*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.

Sayidah, N. (2018). *Metodologi Penelitian Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Simanjuntak, R. A. (2010). Analisis Beban Kerja Mental Dengan Metoda Nasa-*Task Load Index*. *Jurnal Teknologi Technoscientia*, 3(1), 78-86.

The World Bank. (2022, April 5). *Bank Dunia di Indonesia*. Retrieved from <https://www.worldbank.org>:

<https://www.worldbank.org/in/country/indonesia/overview>

Usman, R. (2003). *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Utami, T., Susilawati, & Ayu, D. (2021). *Manajemen Stress Kerja Suatu Pendekatan Integrasi Sains dan Islam*. Medan: Merdeka Kreasi.

Wakhid, A., Budiati, E., & Rahmadani, F. (2020). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja *Customer Service* Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (JIKMI)*, 1(1), 1-10.

Widiastuti, R., Purnomo, D., & Nur, A. (2017). Penentuan Beban Kerja Mental Perawat Berdasarkan *Shift* Kerja dan Jenis Kelamin Menggunakan Metode National. *Jurnal Science Tech*, 3(2), 112-120.