

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, G.M Verryn Stuart (2014). Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Alfabet.
- Almasdi Syahza., (2021) Metodologi Penelitian, Edisi Revisi. Unri Press, Pekanbaru
- Ali, Erika Salsanabila, Startegi meningkatkan pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kartini Makasar. Jurnal Osprints
- Bahrul Kirom. 2015. Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen : Servive Performance and Costumer Satisfaction Measurement, Edisi Revisi, Pustaka Reka Cipta. Bandung.
- Bank Indonesia, 1992. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Hasan, M. Iqbal, (2002) Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia Indonesia, Bogor
- Bank Syariah Indonesia. (2023a). Logo Bank SyariahIndonesia. <https://www.bankbsi.co.id/>
- Bank Syariah Indonesia. (2023b). Sejarah Bank Syariah Indonesia. Bank SyariahIndonesia.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2011. Perbankan Syariah. Jakarta, Kencana .
- Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.  
Kasmir. (2017). Customer Service Excellent. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. Qualitative Data Analysis (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Nuraida, Ida. 2014. Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi. Yogyakarta: PT Kanisius.

- Purnawati, I Gusti Ayu, Gede Adi Y, dan Ni Luh Gede Erni S. 2014. Akuntansi Perbankan Teori dan Soal Latihan. Singaraja : Graha Ilmu.
- Purnawati, I Gusti Ayu, Gede Adi Y, dan Ni Luh Gede Erni S. 2014. Akuntansi Perbankan Teori dan Soal Latihan. Singaraja: Graha Ilmu.
- Rustam, Rianto Bambang. 2020. Marketing Bank Syariah 4.0: UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung Alfabeta.