

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Arifin, Z, MBA. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher.
- Adam, M. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail, MBA., AK. (2018). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kasmir. (2013). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2014. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*. Edisi revisi 2004. Jakarta: Kencana.
- Kartajaya, H. (2016). *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Mizan.
- Lupiyanto, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- McNeil, R. (2014). *Business to Business Market Research: Understanding and Measuring Business Markets*. United Kingdom: Kogan Page.
- Soekanto, S. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono, P. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D/Sugiyono*. Bandung: Alfabeta, 15 (5)
- Sutari, T. (2016). *Service is Nothing it's About Friendship*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Tjiptono. (2018), *Service, Quality, and Satisfaction*, edisi pertama, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.

#### Sumber Artikel Jurnal:

- Asan, L. (2022). *Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Di Kota Manado The Effect Of Service Quality , Customer Trust And Satisfaction On Customer Loyalty Of BRI Bank In Manado City. Jurnal EMBA, 10(3), 617–627.*
- Dewi, D. S. (2020). *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga*. Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto. [https://repository.uinsaizu.ac.id/7117/1/COVER\\_BAB\\_I\\_BAB\\_IV.pdf](https://repository.uinsaizu.ac.id/7117/1/COVER_BAB_I_BAB_IV.pdf)
- Idiyansyah. (2017). *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah untuk Menabung*. 1–107.
- Ismawati, I. (2020). *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare). <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/1497>
- Isnawati. (2019). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo IAIN*. 1–79. [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/01/2019.01.23\\_PLAN-NACIONAL-DE-CANCER\\_web.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/01/2019.01.23_PLAN-NACIONAL-DE-CANCER_web.pdf)
- NurFaizi, A. N. (2021). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Denpasar*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(5), 14–23.
- Yulia, A. (2019). *Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principle) Oleh Penyedia Jasa Keuangan Di Bidang Pasar Modal*. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, 7(1), 29. <https://doi.org/10.25157/jigj.v7i1.2141>

**Sumber Web:**

Bjb.co.id. (2024 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk). *Budaya dan Nilai Perusahaan* diakses tanggal 15 Maret 2024 pukul 21.05, dari <https://www.bankbjb.co.id/page/budaya-nilai-perusahaan>.

Bjb.co.id. (2024 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk). *Laporan Tahunan 2023* diakses tanggal 15 Maret 2024 pukul 21.43, dari <https://www.bankbjb.co.id/page/laporan-tahunan>.

Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Booklet Perbankan Indonesia* diakses 20 Maret 2024 pukul 22.10, dari [Otoritas Jasa Keuangan \(ojk.go.id\)](http://otoritas.ja.k.go.id)

Kompasiana. (2023) *Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia* diakses tanggal 01 April 2024 pukul 20.22, dari [Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia - Kompasiana.com](https://kompasiana.com)

**Undang-Undang:**

Pemerintah Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan.