

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Pemasaran Bank*. Surabaya: Qiara Media.
- Baihaqqy, M. I. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Banyumas: CV. Amerta Media.
- Batinggi, A., & Badu, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fauzi, A., Nisa, B., Napitupulu, D., Abdillah, F., Utama, A. S., Zonyfar, C., . . . Sumartiningsih, M. S. (2022). *Metodologi Penelitian*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., . . . Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2018). *Mengenal Operasional Perbankan 2*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank Edisi Revisi Cetakan 4*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) Edisi 1 Cetakan 5*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition Global Edition*. London: Pearson Education.
- Lupyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi Cetakan 38*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Priansa, J. D., & Wibowo, L. A. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

- Riduwan, & Sunarto. (2012). *Pengantar Statiska Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumartik, & Hariasih, M. (2018). *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Jurnal:

- Ardiansyah, D., & Widjayanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship Vol. 5 No. 1*, 1-14.
- Fikri, Z., Tria, I., & Muslim, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan. Dan Sosial (Publicio)*, 84-94.
- Hasanah, A., & Kirana, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Gede Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 21 No. 3*, 223-235.
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP Cipanas. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 11-24.
- Manuhutu, M., Irayati, Z., & Tanihatu, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Ambon. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 7 No. 1*, 17-21.

Sumber lain:

- Bank Negara Indonesia. (2024). Info Perusahaan. Diakses 27 Februari 2024, dari <https://www.bni.co.id/>