

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Budisantoso dan Nuritomo. (2019). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empet
- Herry. (2019). *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo.
- I Gusti, D. (2014). *Akuntansi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank (Revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Majid, S. A. (2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Yogyakarta: Rajawali Pera.
- Mulyono. (2006). *Manajemen Perkreditian*. Yogyakarta: BPF 2001.
- Rusyidi. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Shaleh, A. M. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Soekanto. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: rajawali Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Karawang; CV Saba Jaya Publisher.
- Sutarto. (2009). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

### **Sumber Jurnal:**

- Brigette Lantaeda. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 243.
- Budisusanto dan Nuritono. (2019). *Bank dan Lembaga Keuangan Lin*. Jakarta: Salemba Empat.
- Devi, M. S. (2019). ( *Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas* ) *Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah*.
- Diniati, F. P. (2019). *Analisis peran customer service di bank bni syariah kcp plered*. 4(1), 17–24.
- Faidatur, G. S. (2022). *Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Pada Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember Skripsi*. April.
- Habu, A. J., & Simon, S. (2021). *Pengaruh Pelayanan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT Bank Sulutgo Cabang Limboto*. 1(1), 26–37.
- Herdiansyah, R. (2022). Peranan Customer Service Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut. *Angewandte Chemie International Edition*,

### **Sumber Web:**

- Undang-Undang Dasar No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Diakses pada 19 Maret 2024 dari <https://bphn.go.id>
- Sejarah dan Struktur Bank Negara Indonesia. Diakses pada 19 Maret 2024 dari <https://www.bni.co.id>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses pada 19 Maret 2024 dari <https://kemdikbud.go.id>