

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, and Gunawan. 2022. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek." P. 143 in *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Reinika Cipta.
- Bogdan dan Taylor. 2010. "Metode Penelitian Kualitatif." in *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Hasan. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan." P. 6 in. Jakarta: e-Proceeding of management.
- Hurriyati, Ratih. 2019. "Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen." 129.
- Kasmir. 2017. "Customer Service Excellent." P. 4 in *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2018. "Analisis Laporan Keuangan." Pp. 180–81 in *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2019. "Customer Service Excellent." in *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2020. "Manajemen Perbankan." in *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.Raja Graino Persada.
- Kasmir. 2021. "Analisis Laporan Keuangan, Edisi Revisi." in *Analisis Laporan Keuangan, edisi revisi*. Jakarta: Kencana prenatala.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2018. "Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1." P. 444 in *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks.
- Mirawati. 2019. "Pengaruh Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan." P. 119 in *Pengaruh Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*.
- Nasution, M. N. 2021. "Manajemen Mutu Terpadu." P. 107 in. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novia Ruth. 2021. "Kinerja Karyawan." P. 181 in *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina bhakti Persada.
- Pardede, Marulak. 2018. "Likuidasi Bank Dan Perlindungan Nasabah." Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

- Soekanto, Soerjono, and Budi Sulistyowati. 2015. "Sosiologi Suatu Pengantar." P. 25 in *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2019. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D." in *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Ban: Alfabeta.
- Triandaru, Sigit, and Totok Budisantoso. 2018. "Bank Dan Lembaga Keuangan Lain." *Jakarta: Salemba Empat* 200.
- Williams. 2016. "Metode Penelitian Kualitatif." in *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta.
- Yusuf. 2019. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan." P. 117 in. Jakarta: PrendaMedia.

Sumber Artikel Jurnal:

- 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>

Sumber Web:

- Bank bjb. (2024). *Budaya dan Nilai Perusahaan* diakses tanggal 17 Maret 2024, dari <https://www.bankbri.co.id/page/budaya-nilai-perusahaan>.
- Bank bjb. (2024). *Laporan Tahunan 2023* diakses tanggal 18 Maret 2024, dari <https://www.bankbri.co.id/page/laporan-tahunan>.
- Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Booklet Perbankan Indonesia* diakses 19 Maret 2024, dari [Otoritas Jasa Keuangan \(ojk.go.id\)](https://www.otoritasjasa-keuangan.go.id)
- Kompasiana. (2023) *Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia* diakses tanggal 10 April 2024, dari [Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia - Kompasiana.com](https://www.kompasiana.com)

Undang-Undang

Undang-Undang Perbankan. Menurut Undang-Undang RI No. 7 tahun 1992, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan.