

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1, 83-101. Diakses dari <http://www.scholar.google.co.id>
- Atmadja, Dwi Surya dan Fitri Sukmawati. (2017). International Conference On Guidance and Counseling. Pontianak: Islamic State Institute of Pontianak. Diakses dari <https://books.google.co.id>
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra dan Layla Hafni. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer loyalty:Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV Irdh
- Hasibuan, Malayu S.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Setia
- HL, Supratman, Vina Islami dan Fera Nelfianti. (2019). *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mulyadi. (2015). *Studi Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Mulyapradana, Aria dan Atik Indah Lazulfa. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 1, 14-24. Diakses dari <https://www.jurnal.polgan.ac.id>
- Mutiawati, C, Suryani, Anggriani, R dan Azmeri (2019). *Kinerja Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish
- Nugroho. (2017). *Penerapan dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sumartik dan Misti Hariasih. (2018). *Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: Umsida Press
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (4th ed)*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management (3rd ed)*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Zainal, Veithzal Rivai, Haryadi Kamal, Muhammad Natsir. (2014). *The Economics of Education: Mengelola Pendidikan Secara Profesional Untuk Meraih Mutu dengan Pendidikan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://books.google.co.id>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia pustaka. Diakses dari <https://books.google.co.id>
- Laporan Tahunan/Annual Report PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Tahun 2022.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12 /POJK.03/2021 Tentang Bank Umum.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- <https://www.bankwoorisaudara.com/>. Diakses pada 22 Februari 2023 pukul 18.47 WIB
- <https://kbbi.web.id/penerapan>. Diakses pada 24 Februari 2023 pukul 09.43 WIB