

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2024). Optimalisasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Hartono, J. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. (2019). Manajemen Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2022). Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Kuncoro, M. (2017). Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Lukas, J. (2018). *Customer Relationship Management: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Syahwa, N. (2020). Pelayanan Nasabah dalam Industri Perbankan. Jakarta: Kencana.
- Triton, A. (2018). Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusuf, M. (2018). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.

Sumber Jurnal:

- Alfies, M. (2019). Pengertian Bank menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia No 10 Tahun 1998. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 6 (2), 45-52.
- Anam, M. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Perbankan Digital. Jurnal Ilmu Manajemen, 12 (1), 101-110.

- Kusrini, N., & Koniyo, R. (2019). *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam Pelayanan *Customer Service*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8 (1), 34-41.
- Laksamana, R. (2022). Implementasi CRM pada Bank Konvensional. Jurnal Manajemen Perbankan, 10 (2), 1-10.
- Laksmi, D. (2020). Pengaruh CRM terhadap Loyalitas Nasabah di Perbankan Syariah. Jurnal Administrasi Bisnis, 9 (1), 22-30.
- Meldiana, R. (2020). Strategi Pelayanan Prima di Industri Jasa. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 9 (2), 50-59.
- Nur'aini, R. (2020). Manajemen Antrian dan Kepuasan Nasabah di Layanan Perbankan. Jurnal Administrasi Bisnis, 9 (1), 22-30.
- Palasari, S. (2020). Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. Jurnal Ilmu Ekonomi, 15 (2), 55-62.
- Sutarno, S., et al. (2019). Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Jurnal Ilmu Manajemen, 7 (2), 112-120.
- Zuchri Abdussamad. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah pada Layanan *Customer Service*. Jurnal Riset Perbankan, 5 (1), 32-40.

Sumber Pustaka:

- Dana, P. Turner. (2020). *Qualitative Interview Design: A Practical Guide for Novice Investigators*. SAGE Publications.
- Logo BNI. (2024). Diakses dari website resmi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2024). Struktur Organisasi BNI KCP Cikurubuk. Dokumen internal.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998. Tentang Perbankan. Lembaran Negara RI Tahun 1998 Nomor 182.