

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Tjipto, Fandy dan Chandra, G. (2016). *No Title service, quality dan satisfaction* (edisi 4).
- Sugiyono, D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*/Sugiyono. Bandung: Alfabeta, 15 (5)
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2014. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*. Edisi revisi 2004. Jakarta: Kencana.
- Arikunto, Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.

Jurnal Artikel:

- Ardiansyah, D., & Widjayanti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 5(1), 5–8.
- Evalin, Z. Z., Sukartaatmadja, I., & Mulyadi, M. N. (2021). Analisis Peran Kinerja *Customer service* Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 151–160. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.767>
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan *Customer service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang*, 4.
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Mandasari, N., Ip, S., Si, M., & Si, M. (2020). *pebiju,+52-67+AZELA+-+PELAYANAN+CUSTOMER+SERVICE+DALAM*. 2(2), 52–67.
- Mursyid, M., Purwanta, P., & Suliantoro, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Customer service Terhadap Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Madiun. Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen*, 16(1), 78. <https://doi.org/10.56606/albama.v16i1.123>
- Pratiwi, S. Y., & Dona, E. (2023). *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara KC Padang*. 1–16. <https://osf.io/preprints/osf/nbf32>
- Rahadi, D. R., & Majid, A. A. (2021). Kompetensi Peran *Customer service* Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen. *Ekonomi & Bisnis*, 19(2), 115–124. <https://doi.org/10.32722/eb.v19i2.3602>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rundengan, E., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. *Productivity*, 1(2), 107–114. ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/28981
- Siri, R. (2021). EVALUASI KINERJA *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG SIDENRENG-RAPPANG Syafrimansyah Politeknik LP3I Makassar, Indonesia. *Cross-border*, 4(1), 589–599.
- Asan, L. (2022). Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Di Kota Manado The Effect Of Service Quality , Customer Trust And Satisfaction On Customer Loyalty Of BRI Bank In Manado City. *Jurnal EMBA*, 10(3), 617–627.
- Tantonio, M. C., Fadillah, A., & Sulistiono, S. (2024). Prosedur Pelayanan *Customer service* Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(2), 263–272. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i2.1891>
- Tjipto, Fandy dan Chandra, G. (2016). *No Title service, quality dan satisfaction* (edisi 4).
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh : Andri Rizko Yulianto. Bina Sarana Informatika (BSI). *Jurnal Ekonomi, Volume 20 Nomor 2, Juni 2018 Copyright @ 2018, oleh Program Pascasarjana, Universitas Borobudur*, 20(Juni), 242–245. <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/258368/download/jurnal-unbor-DZT-juli-18.pdf>

Sumber Lain:

Pemerintah Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan.