

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998. N.D. Presiden Republik Indonesia.

Sumber berdasarkan Buku:

Gaffar, V. (2020). Manajemen Bisnis. Jakarta: Gramedia.

Grönroos, C. (2016). Service management and marketing: Managing the service profit logic (4th ed., hlm. 47). Wiley.

Hafni Sahir, Syafrida. 2021. Metodologi Penelitian.

Indrasari Meithiana. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press.

Kasmir. 2018. Pemasaran Bank. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of marketing (18th ed.). Boston, MA: Pearson Education.

Nuryadi, S. Pd. Si. ,. M. Pd Tutut Dewi Astuti, Se. ,. M. Si, Ak. ,. Ca. ,. Cta Endang Sri Utami, Se. ,. M. Si. ,. Ak. ,. Ca M. Budiantara, Se. ,M. Si. ,Ak, Ca. 2017. Dasar-Dasar Statistik Penelitian. 1st Ed. Yogyakarta: Sibuku Media .

Rusyadi. 2017. Customer Excellent. Yogyakarta: Gosyenpublishing.

Sahabuddin Romansyah. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa : Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan. Edited By Hasan Muhammad. Pustaka Taman Ilmu.

Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumber berdasarkan Jurnal:

Betania, M. T., Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan. Jurnal Ilmiah Universitas Sam Ratulangi.

Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat.

- Khamdan, R. (2023). Kepuasan konsumen dalam perspektif perilaku pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 45-56.
- Leandros, A., et al. (2020). Service quality dimensions and customer satisfaction: An empirical study in banking. *Journal of Banking and Finance*, 45(3), 123–145.
- Meiliana Annisa. 2017. Pengaruh Service Excellence Oleh *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (Bjbs) Kcp Ciputat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rifa'i Khamdan. 2023. Kepuasan Konsumen. Edited By S. Ip. , M. A. M Hamdi Hs. Jawa Timur: Uin Khas Press.
- Sakina Ayu Arnika. 2022. “Pengaruh Service Excellent Kepuasan Pelanggan(Study Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandar Jaya).” Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandar Jaya).
- UIN KHAS Press. (2024). Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank Mandiri KCP Jakarta Selatan. *Jurnal Kepuasan Konsumen*.