

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ghozali, I. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2022). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2021). Etika *Customer Service* dalam Perbankan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2021). Etika *Customer Service* dalam Perbankan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2021). Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Laksana, F. (2021). Manajemen Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Deepublish.
- Lupiyoadi, R. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A. S. (2020). Manajemen Layanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasetyo, A., & Jannah, M. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, A., & Jannah, M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Rosda.
- Prasetyo, Y., & Jannah, M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudarsono, H. (2022). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Metodologi. Yogyakarta: UII Press.
- Sudarsono, H. (2022). Manajemen Layanan Jasa: Teori dan Aplikasi di Era Digital. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudarsono, H. (2022). Manajemen Layanan Jasa: Teori dan Aplikasi di Era Digital. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2020). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tambunan, T. (2021). *Manajemen Layanan Publik dan Jasa Keuangan*. Jakarta: Erlangga.
- Tambunan, T. (2021). *Strategi Pemasaran Lembaga Keuangan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Service Marketing: Customer Service dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sumber Jurnal

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of *Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ramadhani, F. N., Sari, M. A., & Rahmatullah, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 145–157.
- Widiati, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Banjarmasin. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 10(1), 22–30.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). Customer Perceived Value and *Service Loyalty*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 28(3), 267–278.

Sumber Website

- PT Bank Rakyat Indonesia Tbk 2025. Sejarah Bank BRI. Diakses 14 Maret 2025. Dari Website: <https://bri.co.id/info-perusahaan>.