

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Anam, A. K. (2023). *Mengelola Layanan Perbankan*. Wawasan Ilmu.
- Ariasih, M. P., Wulandari, D., & Wijaya, I. P. (2023). *Pemasaran Jasa: Teori dan Penerapannya*. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Dr. Meithiana Indrasari (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Kusmiati, M. (2024). *Manajemen Operasional Jasa 4.0: Strategi Digital untuk Manajemen Jasa, Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Pelanggan*. Aksara Global Akademia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*.
- Noor Sembiring, H. M. (2023). *Buku Strategi Bisnis dan Pemasaran Jasa*. Deepublish.
- Nurdiansyah, J., Junaidin, & Najmi Kamariah. (2024). *Manajemen Pemasaran*. Get Press Indonesia.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Sumber Jurnal :

- Elia Septia Wati, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. <http://jurnalambitek.stie-mahaputra--riau.ac.id>
- Fadlul Rohman, Atika (2023). Upaya Frontliner untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Medan.
- Lorry Priska Klavert (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Unit Politeknik Negeri Manado.
- Nurfadillah (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Nasfi, Rahmad, Sabri (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*. <https://ejournal.uinbukittinggi.ac.id/>
- Munadzar, H. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung)*. Universitas Pendidikan Indonesia
- Marnovita. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Parameswari, N., Sari, D. P., & Rahmawati, E. (2022). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan: Perspektif harapan dan persepsi konsumen.
- Samsul Rizal, irwan Abdullah, Vivid Violin, Eka Wardiana (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.
- Sa'diyah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno.

Yulisetiari, D., & Prahasta, A. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*.