

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Jurnal

- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Febrianta dan Indrawati (2015), *Pelayanan Nasabah*. Jakarta
- Kotler, Philip. (2020). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Pemasaran Jasa. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka*.
- Rangkuti, Freddy. (2023). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sihotang, L., & Hudi, I. (n.d.-a). *Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman*. In *Jurnal Akuntansi Aktiva* (Vol. 4, Issue 2).
- Sihotang, L., & Hudi, I. (n.d.-b). *Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman*. In *Jurnal Akuntansi Aktiva* (Vol. 4, Issue 2).
- Suryani, Tatik. (2020). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono (2021), *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.

**Sumber Buku**

Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.