

## DAFTAR PUSTAKA

### **BUKU**

- Amirullah, H. B. (2015). *Pengantar manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian*.
- Azwar, S. (2010). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2017). *Analisis multivariat dan ekonometrika: teori, konsep, dan aplikasi dengan eviuew 10*.
- Heizer, J., Reder, B., & Muson, C. (2016). *Operations management: Sustainability and supply chain management JAY*. Pearson (TWELFTH ED). Pearson.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson educación.
- Krajewski, L., Malhotra, M., Malhotra, & N., Ritzman, L., (2015). *Operations management*. Pearson Education, Limited.
- Kusmiati, M. (2024). *Manajemen Operasional Jasa 4.0*. CV. Aksara Global Akademia.
- Manurung, M., & Rahardja, P. (2014). *Perbankan dan Ekonomi Moneter (Kajian Konsektual Indonesia)*. Penerbit FE UI, Jakarta.
- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasetya, H., & Lukiasuti, F. (2011). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Buku Seru.
- Slack, N., & Lewis, M. (2012). *Operations strategy*. Pearson Education.
- Sudjana, N., & Rivai, A. (2010). *Media pengajaran*. Bandung: sinar baru Algensindo.
- Sugiarto, E. (2015). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Supriyono, R. A. (2018). *Sistem pengendalian manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*.
- Widjojo, H., Widjaja, S., Poniman, R., Handoko, R., Wibowo, A. I., Hartono, Y. Oktavian, F. (2016). *Sari-Sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis*. Prasetiya Mulya Publishing.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen produksi dan operasi*. Jakarta: Kencana.
- Yuliansyah, Y. (2015). *Penyelarasan Strategis Organisasi: Teori dan Konsep serta Penerapannya di Industri Perbankan*. Salemba.

## **JURNAL**

- Adithya, E. (2025). *Prosedur Pemberian Kredit Purna Bhakti pada PT. Bank BJB Cabang Tamansari*. Universitas Islam Nusantara.
- Astuti, E. W. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya*.
- Budreviciute, A., Damiani, S., Sabir, D. K., Onder, K., Schuller-Goetzburg, P., Plakys, G., Kodzius, R. (2020). *Management and Prevention Strategies for Non-communicable Diseases (NCDs) and Their Risk Factors*. *Frontiers in Public Health*, 8(November), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.574111>
- Daga, R., Nawir, F., & Pratiwi, D. (2021). *Strategies to improve service quality through digitalization of banking services at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk*. *Quantitative Economics and Management Studies*, 2(5), 318–325.
- Deitiana, T. (2011). *Pengaruh rasio keuangan, pertumbuhan penjualan dan dividen terhadap harga saham*. *Jurnal bisnis dan akuntansi*, 13(1), 57–66.
- Faruq, M. A., & Usman, I. (2014). *Penyusunan strategi bisnis dan strategi operasi usaha kecil dan menengah pada perusahaan konveksi scissors di surabaya*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 7(3), 173–198.
- Fitriani, A. P. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank BMI KCP Ponorogo*. *Journal of Sharia Economics*, 6(1), 202–225.
- Goranda, I. R., Nurhayati, P., & Simanjuntak, M. (2021). *Analysis of consumer satisfaction and loyalty factors with crm approach in agribusiness e-commerce company*. *Journal of Consumer Sciences*, 6(2), 111–128.
- Gunawan Aji, Intan Ayu Anggraini, Amirotul Mahfudhoh, & Nadia Fitriatul

- Khasanah. (2023). *Pengaruh Strategi Operasional, Strategi Pemasaran, Dan Strategi Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan*. OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 3(2), 97–106. <https://doi.org/10.55606/optimal.v3i2.1399>
- Gupta, L., Khandelwal, D., Lal, P. R., Gupta, Y., Kalra, S., & Dutta, D. (2019). *Factors determining the success of therapeutic lifestyle interventions in diabetes - Role of partner and family support*. European Endocrinology, 15(1), 18–24. <https://doi.org/10.17925/EE.2019.15.1.18>
- Heizer, J., Reder, B., & Muson, C. (2016). *Operations management: Sustainability and supply chain management* JAY. Pearson (TWELFTH ED). Pearson.
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). *From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model*. arXiv preprint arXiv:2205.00055.
- Ilyas, F., & Sari, R. P. (2025). *Analysis Of Strategy For Implementing Operational Service Processes To Enhance Customer Satisfaction (PT. Bank Syariah Indonesia TBK KCP Tangerang Cikupa 1)*. Jurnal Multidisiplin Sahombu, 5(02), 358–362.
- Ilyas, R. (2021). *Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Perbankan Syariah*. JPS (Jurnal Perbankan Syariah), 2(1), 42–53.
- Khorsandi, H., & Bayat, M. (2022). *Prioritizing operational strategies of saman bank*. International journal of health sciences, 6(S7), 1442–1453.
- Lysa Angrayni, S. H., & Yusliati, M. A. (2018). *Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Okumus, F. (2001). *Towards a strategy implementation framework*. International journal of contemporary hospitality Management, 13(7), 327–338.
- Paryanti, D. (2023). *Peranan Kredit Purna Bhakti Terhadap Para Pensiun Pada Bank Jabar Banten Cabang Soreang*. EKBIS (Ekonomi & Bisnis), 11(2), 48–58.
- Pono, M. (2010). *Strategi Operasi dalam Konteks: Lingkungan, dan Kinerja Perusahaan Industri di Sulawesi Selatan*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 8(4), 1161–1167.
- Pratama, D., Widyastuti, T., Suroso, S., & Untari, D. T. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tambun, Bekasi*. J. Ilm. Manaj. Ubhara, 3(1), 94.
- Radomska, J. (2014). *Operational risk associated with the strategy implementation*. Management, 18(2), 31.
- Sabah, S. A., Henckel, J., Koutsouris, S., Rajani, R., Hothi, H., Skinner, J. A., & Hart, A. J. (2016). *Are all metal-on-metal hip revision operations contributing*

*to the National Joint Registry implant survival curves?: a study comparing the London Implant Retrieval Centre and National Joint Registry datasets. The bone & joint journal, 98(1), 33–39.*

- Septiana, D., Haque, M. G., Simatupang, B. M., & Budhijana, B. (2024). *Operational and Marketing Strategic For Integrated Digital Service Attractiveness: A Study on "Madina" From Bank Muamalat Indonesia*. Journal Research of Social Science, Economics & Management, 3(9).
- Sitanggang, M., Syah, T. Y. R., Iskandar, M. D., & Hamdi, E. (2023). *Analisis penerapan manajemen operasional pada digital bank for kids (Dex Junior)*. Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE), 5(1), 100–108.
- Sudaryanto, S. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia (Perspektif Filsafat Pendidikan Bahasa)*. Lateralisasi, 8(2), 92–99.
- Ustha, E., & Nurani, R. (2025). *Innovative Strategies for Customer Satisfaction in Service Quality: A Case Study of Indonesian Islamic Banks in Pekanbaru*. INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi, 6(1), 82–93.
- Winardi, M. A. (2014). *Strategi operasional bisnis konsultan di Jakarta untuk meraih peluang yang lebih baik*. Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng.
- Wulandari, C. D. (2005). *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan antara Bank Pemerintah dan Bank Swasta*. Majalah Ekonomi Dan Komputer, 2(8).
- Wulandari, S., & Sudrartono, T. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat permohonan pinjaman kredit di bank bjb KCP Kopo Sayati Kab Bandung*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(11), 5301–5312.
- Yuliansyah, Y. (2015). *Penyelarasan Strategis Organisasi: Teori dan Konsep serta Penerapannya di Industri Perbankan*. Salemba.

### **Undang-undang**

- Undang-undang No. 4. (2023). *Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*. Negara Republik Indonesia, 1(163979), 1–527.