

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kasmir. (2020). *Manajemen perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2021). *Pemasaran bank*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Laksana, F. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2020). *Strategi pemasaran jasa*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Total quality management*. Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.

Jurnal

- Meldiana, R., & Rahadi, R. I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 112–120.
- Prasetyo, A., & Jannah, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 8(1), 45–52.
- Ramadhani, D., et al. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 210–218.
- Sudarsono. (2022). Peran customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 45–53.
- Tambunan, R. (2021). Pengaruh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank swasta di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 9(1), 87–96.

- Pratama, D. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(1), 55–67.
- Widiati. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Banjarmasin. *Jurnal Manajemen*, 6(2), 55–65.
- Tambunan, R. (2021). Pengaruh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank swasta di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 9(1), 87–96.
- Pratama, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(1), 55–67.
- Sari, N. (2024). Analisis Pengaruh *Customer Service* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BPR. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 12(1), 77–89.