

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvi Naslia. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Program Studi Perbankan Syariah, 2019
- Arianty, N. (2017). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perbankan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Medan. Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 4(2).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica, 2(1), 49-63.
- Endrawati, D., & Juliani, R. D. (2018). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. Majalah Ilmiah Inspiratif, 3(6).
- Hariyanti, P., & Utari, R. (2013). Pengaruh Aktivitas Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. Jurnal Komunikasi, 8(1), 63-78.
- Harnoto, F. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi, 12(2), 308-320.
- Hutagalung, R.B. (2017). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Kisaran.
- Lubis, I. (2010). Bank Dan Lembaga Keuangan. Usupress.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul, 7(2), 78663.
- Maulana, Muhammad I., Et Al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening." Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip, Vol. 5, No. 1, 2016, Pp. 206-216.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. Jurnal Administrasi Bisnis, 6(2).
- Pratama, K. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik, 6(1).
- Rahadi, D. R., & Majid, A. A. (2020). Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen. Ekonomi & Bisnis, 19(2), 115-124.

- Rahmawati, Y. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Central Asia (Bca) Tbk Cabang Undaan Surabaya. *Akrual: Jurnal Akuntansi*, 6(1), 85-105.
- Randa, A. A. E., Rosa, E. S., & Puspitasari, R. (2019). Strategi Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Cibinong Kantor Cabang Cibinong Graha Inda.
- Regar, R., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. (2016). Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 4(4).
- Risdayanti, H. (2016). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 19(1), 1092-1099.
- Sianipar, R. U. S., & Nurjanah, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Riau University).
- Sulistiyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar (Doctoral Dissertation, Udayana University).
- Shandy Widjoyo Putro Dan Prof. Dr.Hatane Semuel, Ms., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., . M.A. (2014) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra. Vol. 2. No. 1.
- Shar, A., Novrianda, H., & Hariyadi, R. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu). *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(4), 986-991.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pt Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445-457.
- Siregar, A. I. (2017). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan.
- Susanto Arif Himawan, "Analisis Efisiensi Teknik Bank Pembangunan Daerah" *Journal Of Economics And Policy Stie Bank Bpd Jateng, Indonesia*, 2015