

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo. Sleman, Yogyakarta
- Atmadjati, Anista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktek Saat Ini*. Edisi 1. Cet 1. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Anggabrata, W., Made, D., & Rahanata, G. B. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University)
- Arsyad, Andi Asy'hary dan Muhamma Ramlan Febriansyah. 2022. *Iklim Komunikasi Organisasi kantor Pelayanan Publik*, Penerbit Adab
- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168
- Habu, A. J., & Simon, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT Bank Sulutgo Cabang. *JEKSYAH: Islamic Economics Journal*, 1(1), 27-37.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Imelda, S. Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BRI KCP Kayutangi Banjarmasin, jural INTEKNA: 2017
- Sila, I., Purwati, P., & Yusi, M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kayuagung. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 189-197.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. F. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit

- Tateli. *Productivity*, 3(3), 271-278.
- Kominfo. (2014) Satu-Satunya di Dunia Ban BRI memiliki dan Operasikan Satelit Sendiri. Di akses pada 13 juni 2023 dari [Kementerian Komunikasi dan Informatika \(kominfo.go.id\)](http://KementerianKomunikasiDanInformatika.kominfo.go.id)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Ketler, 2009, Manajemen Pemasaran (13th ed.) Jilid I, Jakarta: Erlangga
- Kurnia, M., & Suwiknyo, M. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(01).
- Kurniawan, A. (2014). Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0). Bandung : Alfabeta.
- Lupiyoadi. 2014. Strategi Pemaasaran. Yogyakarta: Andi
- Majid, Abdul Suharto. 2009. Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers
- Mirawati, J. F. 2019. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Google Cendekia*, 4.
- Nasution, M.N. 2014. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Graha ilmu
- Pawestriningtyas, N. C., & Suadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- 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.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis (3rd ed.). Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Prese, 2014
- Tjiptono, 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset

- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Widiati, W. (2021). PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI CABANG BANJARMASIN AHMAD YANI. *JURNAL MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS (JMOB)*, 1(4), 625-636.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38-45.
- Yulian, Evan. (2022). *Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: Ini dia Bank-Bank Terbaik Dalam Pelayanan*. Di akses pada 13 juni 2023 dari [Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: Ini Dia Bank-Bank Terbaik Dalam Layanan | Infobanknews](#)