

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Titi, dkk, 2023., Pedoman Laporan Akhir. Palembang : Politeknik Negeri Sriwijaya
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra, dkk. 2021., Statistika Seri Dasar
- Cendani, Ari, Diana, Mela, dkk, 2008., Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Jatim (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- David Berry, 2019:82 Definisi Peranan <https://repository.uin-suska.ac.id/20721/7/BAB%20II.pdf> Diakses pada tanggal 5 Mei 2023
- Danang Sunyoto. 2015. Perilaku Konsumen dan Pemasaran Jasa. Yogyakarta : CAPS
- Desi Mayasari, 2015., Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap kepercayaan (trust) nasabah di Bank Syariah Mandiri. Malang : Skripsi UIN Malang.
- Dr. Kasmir, S.E., M.M 2016., Customer Services Excellent : Teori Dan Praktik. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Dr.Kasmir, S.E.,M.M 2016., Etika Customer Services. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Gravetter dan Wallnau 2016., HIPOTESIS PENELITIAN DAN METODE PENARIKAN SAMPEL <https://www.researchgate.net/publication/353119595> Diakses pada tanggal 10 Juni 2023
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014., Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan, 2016., Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Konsumen. Pekanbaru : PT Mitra Beton Mandiri
- Kasmir, 2014., Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir, 2017., Customer Service Excellent: Teori dan Praktik PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotller dalam Kasmir 2014., Penanganan Complain. Jakarta
- Kristina, Dina, dkk, 2016., Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complain BPD CARD Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat. Semarang: UIN Walisongo Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- Mirawati, 2019, Jurnal Peranan Customer Service, Penerbit Jakarta
- Nina, 2019, Jurnal Tugas Seorang Customer Service, Penerbit Semarang
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1990. A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, New Jersey : Prentice Hall
- Rianto, M. Nur. 2015. Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, dkk, 2019. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung : PT Alfabet
- Soerjono Soekanto 2017 Dimensi Peranan. Bandung : Alfabeta.
- Suci Fika Widiana, 2018. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan, Jurnal Bisnis dan Pemasaran.
- Website Resmi Bank Syariah Indonesia, Sejarah Bank Syariah Indonesia, Dikutip dari https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia Diakses pada tanggal 5 Mei 2023
- Website Resmi Bank Syariah Indonesia, Produk-Produk Bank Syariah Indonesia, Dikutip dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html Diakses pada tanggal 5 Mei 2023