

DAFTAR LITERATUR

- Husein Umar, Evaluasi Kinerja Perusahaan, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Martini, William, B. 2004. Quality Customer Service. Jakarta: PPM.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta.
- Simatupang, H. B. (2019). Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia. JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma), 6(2)
- Anggrainy, Della. Peranan Customer Service Terhadap Nasabah Di Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Sidoarjo. Diss. STIE Perbanas Surabaya, 2015.
- Abdul Aziz, A. Z. "Manajemen Risiko Pembiayaan pada Lembaga Keuangan Syariah." (2021).
- Fitriana, Amalia Indah. "Bab 2 Jenis Bank." Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya (2021)
- AAD, Tiurma Meilania. "Penerapan ISO 31000 dalam Pengelolaan Risiko Pada Bank Perkreditan Rakyat (Studi Kasus Bank Perkreditan Rakyat X)." Jurnal Administrasi Bisnis 10.1 (2014)
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul, 7(2)
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)." Jurnal Teknologi Dan Open Source 3.1 (2020)
- Aliansyah, Teuku, and Shabri Hafasnuddin. "Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank aceh syariah cabang banda aceh." Banda Aceh: Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana-Universitas Syiah Kuala (2012).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul, 7(2),
- Ivainaroh, Rika Ema. Pelayanan Customer Service Pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi. Diss. IAIN Ponorogo, 2022.

- Pradipta, Yoga. "Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta." (2020).
- Purnama, Asep Gelar. Standar Per erja Customer Service Di Pt. Bank Bni (Persero) Kcp aran. Diss. Universitas Siliwangi, 2022.
- Rocket manajemen. Teknik dan Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan, <http://rocketmanajemen.com/cara-jitu-mengukur-kepuasan-pelanggan/>, 2017
- Hayati, Isra, and Yuli Yuli Yanti Siregar. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)." AGHNIYA: JurnalEkonomi Islam 1.2 (2019)
- Astuti, Herni Justiana. "Pengaruh Nilai yang Dipersepsikan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Konsumen." None 9.1 (2009)
- Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia (Edisi kedua), (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005)
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Public, (Yogyakarta: Gava Media, 2011)
- <http://e-journal.uajy.ac.id/8791/3/2EM14782>.
<http://repository.uinsu.ac.id/3223/1/CD%20PDF.pdf>
- Mawey, Thalia Claudia, Altje Tumbel, and Imelda WJ Ogi. "Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo." Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 6.3 (2018).
- Indrasari, Meithiana. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press, 2019.