

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H. U. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, Z. (2009). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arif, M. N. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Asmawati, D. R. (2016). Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Islaminomic*(7:2), 9.
- Bangin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media.
- Bangin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi FOrmat-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap Dan Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gunawan, I. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM UNSIQ*(1:1), 42.
- Halim, Y. (2017). Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Produk Spare Part Motor Pada CV Sinko Mandiri di Pontianak. *BIS-MA*(1:11), 2327.
- Hasibuan, M. S. (2004). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Immanuel Edy Suranta Sebayang, T. N. (2021, Juli). pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada PT Bank BNI KCU Medan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi , Bisnis dan Teknologi*(Vol. 1,No. 2), 19-25.
- Indonesia, I. b. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, R. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10. *Tentang Perbankan*. Jakarta.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kalangi, Y. H. (2015). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan DI PT Bank Rakyat Indonesia (Persero_ Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna*(4:3), 12. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/7572>
- Kalangi, Y. H. (2015). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna*(6:3), 12.

- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2014). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Koeswara, S. (2014). Analisis Besarnya Pengaruh Pelayanan(Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT,BCA Tbk Cabang Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Jurnal Pasti*, 8:1, 3.
- Moeljono, D. (2003). *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Nasfi, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal of Economic Studies*, 2:1, 24.
- Nasir, M. (1983). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indah.
- Nasir, M. (2019). *Etika Komunikasi Dalam Bisnis*. Makassar: CV Social Politic Genius.
- Nasution, M. H. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*(1:1), 65.
- Pradap, N. P. (2012). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*(11:2), 16.
- Sari, E. Y. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*(1:1), 49.
- Sondakh, C. (2016). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah tabungan. *Jurnal riset Bisnis dan Manajemen*(7:2), 9.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrum, S. d. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media.
- Ujang, S. (2003). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indah.
- Zaini, Z. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.