

## GAMBAR PENELITIAN





## DAFTAR PUSTAKA

- Arista ATMADJATI. (2018). *Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Nasabah*. N. CV BUDI UTAMA.
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2015). *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 3, 103–111.
- Ayu Azhari. Meliana. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank safir kota bengkulu*. 1–98.
- Barata. (2015). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. PT. Elex Media Komputindo.
- Budio, S. (2019). *Strategi Manajemen Sekolah*. Jurnal Menata, 2(2), 56–72. <https://jurnal.stai-yaptip.ac.id/index.php/menata/article/view/163>
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. Al-Tijary, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Engkur. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta*. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 14(01), 23–35.
- Gibson. (2002). *Organisasi Perilaku-Struktur-Proses*. Terjemahan, Edisi V. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Hasanah, A., & Kirana, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Bank Dki*. 21(3), 223–235.
- Husaini, Purnomo. (2009). *Metodologi penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hymy, B. I., & Tanoto, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel*. Agora, 7(1), 1–8.
- Irawan. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta. Departemen Ilmu Administrasi FISIP.
- Ismail. (2018). *Strategi Manajemen*. Prenada Media Grup.
- Karim Kurniati. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. VC.Jakad Media Publihsing.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada.
- Ketut, W. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Pt Panca Terra Firma.
- Moleong. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja

Rosdakarya.

- Pontoh, M. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*. 2(3), 285–297.
- Purba, T. (2020). *Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996.
- Rahadi, D. R., & Majid, A. A. (2021). *Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen*. *Ekonomi & Bisnis*, 19(2), 115–124. <https://doi.org/10.32722/eb.v19i2.3602>
- Riyadi. (2002). *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta. Gramedia.
- Sanusi. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sholeha, L. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi*. 12, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Soekanto. (2002). *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sriwidodo, U. (2010). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol 10 nom.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. ALFABET.
- Trasnportasi, M., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service*. 13(2), 98–105.
- Windasuri Heria. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. PT Gramedia Pustaka.
- Yupitri, E. (2012). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan Ekonomi dan Keuangan.*, volume 1.