

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdulrahmat. (2013). *Efektivitas Implementasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama RI. (2014). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: Syaamil Cipta Media.
- Griffin, Jill. (2012). *Customer Loyalty* Terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlanga.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari. (2012). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Richard dan Steers. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, Sondang P. (2012). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Abdul Majid. (2019). *Customer Service dalam Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press.
- Swastha dan Handoko. (2014). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ulum, Ihyaul MD. (2014). *Akuntansi Sektor Publik*. Malang: UMM Press.
- Umar, Husein. (2018). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

Jurnal:

Andeani, Mei Sela. (2020). Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.

Denove, Chris and Power. (2007). *Satisfaction: How Every Great Listen to The Voice of The Customer*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Gibson. (2011). *Organization: Behaviour, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Herlambang, Susatyo. (2010). *Public Relations and Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Jayengsari, Reksa. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah. Volume 1 Nomor 1*.

Kandampully, *et al.* (2010). Customer Loyalty in The Hotel. Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal*.

Lovelock *et al.* (2010). *Service Marketing*. New York: Prantice Hall International Editions.

Parasuraman, *et.al.* (2000). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

Qomariyah, Inung Nur. (2017). Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto*.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Utami, Iis Torisa. (2021). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi). Volume 19 Nomor 2*.

