

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- DJ, Y. R., & Ristyanadi, B. (2008). Analisis Pelayanan CS (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan. *Jurnal EKBIS, Vol. XIX / No. 1*.
- Fitriyani, F. N., & Sholikha, N. (2020). Penerapan Teori Kendala. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Persada Indonesia Y.A.I Jakarta*.
- Gohoho, E. S., Dzikunu, M. K., Attah, A., & Abebrese, A. O. (2022). Deliveng Excellent Customer Service Using House of Quality (HOQ): A Case Study of Delta Shipping Company Limited. *Open Jurnal of Social Sciences, 10*.
- Hasan, Z. (2009). *Undang-Undang Perbankan Syariah: TitikTemu Hukum Islam dan Hukum Nasional*. Rajawali Pers.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen: Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. PT. Bumi Aksara.
- Hefniy, H., & Faius, R. N. (2019). Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 03 No. 01*.
- Hermawati, A. (2022). The Effect of Service Communication Process and Customer Service Officer Complaint Handling on Satisfaction and Loyalty (Literature Review Marketing Management). *Dinasti International Journal of Management Science, Vol. 4, No. 2*.

- Herujito, Y. M. (2001). *Dasar-Dasar Manajemen*.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.
- J. Habu, A., & Simon, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service dalam Mengatasi Keluhan Nasabah pada PT. Bank Sulutgo Cabang Limboto. *JEKSYAH : Islamic Economics Journal, Vol. 1 (1) : 27-37*.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Kencana.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Kawecki, N. (2022). Customer Service Excellence as A Part of Management Process—Customer Service Excellence Report Analysis. *Modern Management Systems, Vol. 3*. <https://doi.org/10.37055/nsz/155320>
- Kotler, P. (1997). *Marketing Manajemen*. Gramedia Pustaka.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan, Vol. 7 No. 1*.
- Kursunluoglu, E. (2011). Customer Service Effects on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Field Research in Shopping Centers in Izmir City—Turkey. *International Journal of Business and Social Science, Vol. 2 No. 17*.
- Oktasari, D. P., Yuliantini, T., & Nurjaya, N. (2019). *The Influence of Quality of Complaints Handling Services and Customer Choices on Hotel Customer Loyalty. Vol. 3*.
- Sedjati, R. S. (2015). *Manajemen Strategis*. DEEPUBLISH.

Tjipto, F. (2009). *Service Marketing (Esensi dan Aplikasi)*. Marknesis.

Vendmard, Y., & Sutrisno, A. (2016). Analisis Keluhan Pelanggan terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin, Vol. 15 No. 1*.

Yahya, H. (2005). *Perbankan Syariah*. Dzikra.