

DAFTAR PUSTAKA

- A, Violla. Yarmanti., Bustami, Alek. Wissalam., & Ardo, Muhammad. (2025). Islamic Banking Innovation and Customer Satisfaction : A Case Study of Indonesia and Nigeria. *Islamic Banking and Management*, 7(May).
- Acnestania, Floren., & Purnomo, Hery. (2021). Impulse Buying Dengan Faktor Pendorong Kecenderungannya Di Swalayan (Studi pada Swalayan Prima Kabupaten Nganjuk). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6 (1), 1292–1297.
- Agrosamdhyo, Raden. (2021). Implementasi Bauran Pemasaran Terhadap Produk Simpanan Pada PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) Kantor Cabang Pembantu A.Yani Singaraja. *Widya Balina*, 6(1), 1–6. <https://doi.org/10.53958/wb.v6i11.71>
- Aranda, Erik., & Wardani, Laila. (2024). The Effect of Operational Efficiency on the Financial Performance of Islamic Banks Listed on the Indonesia Stock Exchange for the 2019-2023 Period : Data Envelopment Analysis (DEA) Approach. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 07(1), 7273–7288. <https://doi.org/10.47191/jefms/v7>
- Febrianti, Lia. (2019). Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada *Customer service*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2013). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology (8th Edition)*. McGraw-Hill.
- Hab, N. L. (2014). Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang.
- Laksono, Bayu. Aji. (2024). *Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah*. 1(3), 117–124.
- Laksono, Bayu. Aji., & Nisa, F. L. (2024). Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(3), 117–124.
- Lewis. (2025). *Strategi efektif untuk efisiensi operasional perusahaan*. https://www.fanruan.com/id/blog/efisiensi-operasional?utm_
- Mabruroh, Ulky. Vita. (2018). Kinerja *Front office* Berbasis Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Bank Bca Kantor Cabang Pembantu Lawang Kabupaten Malang. *Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam*, 1–134.
- Marlina, Desi. (2019). Strategi Pelayanan *Customer service* Dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Metro Tahun 2018. *Repository.Metrouniv.Ac.Id*.

- Mulyadi, Dwi Prastowo Darminto, dan Mombang Sihite. (2023). *Efisiensi Perbankan dan Perusahaan*, Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Nining Lutfiah Hab, “Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang”(Skripsi Universitas Islam Negeri SyarifHidayatllah, 2014),
- Patmawati, Sri., & Fauziah, Nurul. (2024). Digital Revolution in Islamic Banking : Towards the Islamic. *Islamic Banking and Finance*, 8(2), 159–174.
- Purnomo, Hery., Sardanto, Rino., & Muslih, Basthoumi. (2020). *Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel*. 1–57.
- Putri, A. 2019. “Pengaruh Efisiensi Operasional, Likuiditas, dan Risiko Kredit Terhadap Profitabilitas Bank”. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang.
- Rabbaniyah, Lathiefah., & Afandi, Akhsyim. (2019). Analisis Efisiensi Perbankan Syariah di Indonesia Metode Stochastic Frontier Analysis. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA) Proceeding.*, 2(1992), 200–211.
- Restinasari, Lia. (2018). *Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Dasar Perbankan (Studi Kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Cipulir)*.
- Rika Widianita, Dkk. (2023). Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Kcp Barru. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Sundari, Asis., Margasiwi, S. I., Purnomo, Hery., & Artikel, I. (2022). *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen Optimalisasi Antrean Pelayanan Customer service Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center*. 6(1), 41–45. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Suseno, Agustina., & Arifin, J. (2020). Analisis Sistem Antrean sebagai Upaya Mengoptimalkan Layanan *Teller* di Bank BRI Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1). <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2180>
- Yin, Robert K. (2016). *Qualitative Research from Start to Finish*, United States of America: 370 Seventh Avenue, Suite 1200, New York, NY 10001.
- Zaen, R. K. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur bagi *Customer service* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.