

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Ikatan Bankir Indonesia, (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Kualitatif*. Jakarta. Gaung Persada.
- Kasmir. (2012). *Etika Customer Service*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*. Jakarta.Kencana.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta , PT. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi. (2017), *Asas-asas manajemen*, Bandung. Refika Aditama
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&d*. Bandung: Alabeta
- Tjiptono, F. (2013). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia Publishing.

Sumber Jurnal:

- Priansa.D (2016). *Manajemen Bisnis Syariah:Menanamkan Nilai i& Praktik Syariaiah Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung. Alfabeta
- Devi, M. S. (2019). *Peran Customer Service dalam manajemen complain (Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)* PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH.
- Eris Triani. (2020). *Peranan Customer Service Dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (Atm) Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Jurnal Ilmu Pendidikan, 7(2), 809–820.
- Herrera Villanueva, E. Y. (2020). *Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint*. 2020(1), 1–9.
- Handayani,F. (2017). *Peran Customer Service dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor CabangPembantu (KCP)Metro Lampung,(Skripsi,Institut Agama Islam Negeri IAIN)*.
- Putri,N. (2021). *Peran Customer Service Dalam Menangani Komplain Mesin Atm*

*Di Bri Syariah Kc . Bandar Lampung Oleh : Luvita Nadia Putri Jurusan :
S1 Perbankan Syariah Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama
Islam Negeri (Iain) Metro 1442 H / 2021 M.*

- Meleong, Lexy J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Meryana. (2020). *Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint “ Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat syariah Kotabumi”*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung).
- Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta.Kencana
- Rambe, E. R. S. (2023). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Skripsi IAIN Padang Sidempuan*, 5(8), 1–108.
- Riyadi. (2002). *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan*
- Saputra, D. (2021). *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Keluhan Nasabah di PT. BPR Nusumma Kantor Pusat Singapura*.
- Saragih, S. (2019). *Peran Customer Service Sebagai Public Relations dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan*, (Skripsi, Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara, Medan).
- Yuniartika, M. D. (2022). *Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember. BPRS Bhakti*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). *Gambaran Umum dan Metode Penelitian. Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.