

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Alma, B. (2018). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa . Bandung: Alfabeta.
- Arnina P, d. (2016). Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP. Depok: Huta Publisher.
- Budihardjo, I. M. (2014). Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 33-54.
- I Gusti Ayu Purnamawati, G. A. (2023). Akuntansi Perbankan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir, S. M. (2018). *Customer Services Excellent* Teori dan Praktik. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir, S. M. (2018). Pemasaran Bank (Cetakan ke 5 ed.). Jakarta: Kencana.
- Mintardjo. (2013). Administrasi Bank : manual operasional kantor cabang. Jakarta: Erlangga.
- Putra, I. M. (2020). Panduan Mudah Menyusun SOP. Anak Hebat Indonesia.
- Rifka. (2017). *Step by Step* Lancar Membuat SOP. Depok: Huta Publisher.
- Soekanto, S. (2015). Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono, P. D. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif) (3, Cetakan ke 6 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Banyumedia.
- Widana, I. K. (2020). *Technopreneurship* (Panduan Bisnis Berbasis Teknologi). Bandung: PT Panca Terra Firma.

JURNAL

- Andeani, M. S. (2020). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Riau.
- Aprillia, S. N. (2023). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi. Tasikmalaya.
- Dewi, e. k. (2016). Implementasi *service excellent* oleh customer service pada bank rakyat indonesia kantor kas kodam surabaya.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Tulungagung.
- Fernandes, Y. D. (2018). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Akademi Keuangan dan Perbankan Padang, 5.
- Imelda, S. (2017). Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Veteran Banjarmasin. Banjarmasin: Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik dan Niaga.
- Marlina, A. d. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. Inovator.
- Nurhadi. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 137.
- Paksy, K. C. (2022). Peranan Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.

- Pradipta, Y. (2020). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Randi. (2023). Layanan *Customer Service* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Barru. Makassar.
- Sheila Almira, I. S. (2020). Analisis Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Mega Kantor Cabang Pembantu M Haryono Balikpapan. Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi POLTEKBA, 460-469.
- Triana, R. D. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja Pada Ksp Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung. Bandar Lampung.
- Winarno, A. C. (2016). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya. Surabaya.

WEBSITE

<https://bankwoorisaudara.com/>

- Nisaputra, R. (2023, Juni 21). Info Bank Berita Perbankan. Retrieved from Infobanknews.com: <https://infobanknews.com/ini-dia-bank-bank-dengan-layanan-terbaik-tahun-2023/>