

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2014). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Pradigma Baru*. PT Remaja Rosdakarya.
- Baihaqqy, M. R. I. (2021). *Analisis Literasi Keuangan dan Prilaku Keuangan Setiap Kelompok Generasi Dalam Menentukan Keputusan Investasi di Pasar Modal*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ellawati, Y. (2017). *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Safir Bengkulu*. Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bengkulu.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, 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*, 4.
- Handoko, H. (2005). *Customer service Berkualitas*.
- Hendrayani, S. S. (2019). Dampak pendidikan terhadap pola pikir pedagang. *Journal of Education and Development*, 218.
- Herlambang, S. (2010). *Public Relations and Customer service*. Gosyen Publishing.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer service*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Rajawali Pers.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Rajawali Pers.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P. & K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Salemba Empat.
- Majid, S. A. (2009). *Suharto Abdul Majid, Customer service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers.
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran *Customer service* Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Dalam Perusahaan. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(3), 1567–1581.

- Mintardjo. (2013). *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*. Erlangga.
- Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muchtar, B. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Prenada Media.
- Putri, M. I., Faizal, M., & Meriyati. (2023). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Asuransi Jasindo Syariah Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2.
- Rahayu, L. I. (2021). *Peranan Service Excellent Untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis*. Universitas Siliwangi.
- Sitorus, M., & Atika. (2023). *Peran Costumer Service Dalam Mengatasi Masalah Penggunaan Kartu ATM Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi*. *Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat*, 3.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Sukardi. (2004). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Pratiknya*. Bumi Aksara.
- Sumartik, & Hariasih, M. (2018). *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Umsida Press.
- Umar, & Husein. (2016). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang
- Tjiptono, Fandy., Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (4th ed)*. CV. Andi Offset.
- Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu.