

DAFTAR PUSTAKA

- Budisantoso, T dan Nuritomo (2013) *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi* Yogyakarta: Salemba Empat
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Imelda, Sri. 2017. *Kualitas Pelayanan Customer Service dan loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin*. Banjarmasin: Politeknik Negeri Banjarmasin. Vol. 17. No 2.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lovelock, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa*. Bandung: Erlangga.
- Marleza, Yemi. 2020. *Peranan Customer Service dalam mengatasi Keluhan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, Bengkulu: IAIN Bengkulu.
- Rusmawati, Ristyanadi. 2018. *Analisis Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan*. Vol 19. No 1.
- Shofianti, Ken Ati. 2016. *Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*, Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Widyana, Nurjanah. 2018. *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pos Express pada Kantor Pos Cimahi*. Vol 8. No 1.
- <https://www.duniapengertian.com/2018/07/pengertian-peranan-dan-teorinya>. Diakses pada 12 maret.
- <https://www.bri.co.id> diakses tanggal 15 Maret 2022.
- <https://lifepal.co.id/media/nasabah> diakses pada 17 maret 2022.
- <https://edratna.wordpress.com/2008/05/05/handling-complaints-menangani-nasabahkonsumen-yang-kecewa/> diakses pada 18 maret 2022