

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Ni Wayan Peni, Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, and Gusti Alit Suputra. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar).” *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 1, no. 4 (2019): 1170–1178.
- Fauzi, Muhammad, Topan Alparedi, Defiar Syarif, Sipuldi, and Mursal. “Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis Pelayanan Prima Pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi” 3 (2021): 128–135.
- Filayly, Tri Nurul, and Poppy Ruliana. “Strategi Public Relations Dalam Memulihkan Citra Perusahaan.” *PARAHITA: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2022): 29–40.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Edited by Circlestuff Deasign. Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Khomisah, and Dalimunte Ahmad, Amin. “Strategi Customer Service Dalam Complaint Handling Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat.” *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2022): 225–241.
- Lexy J., Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda, 2008.
- Mahanani, Prima Ayu Rizqi. “Customer Relations Management Sebagai Salah Satu Upaya Public Relations Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image.” *Jurnal ASPIKOM* 1, no. 6 (2017): 551.
- Marlius, Doni, and Izet Putriani. “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service.” *Jurnal Pundi* 3, no. 2 (2020): 111.

Natasya Putri & Marlius Doni. “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang” (2021): 1–12.

Nurtjahjani, Fullchis. *Public Relation Citra Dan Praktek*. Malang: Polinema Press, 2018.

Octavia, Yenni, and Rinto Alexandro. “Efektivitas Customer Service (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.” *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara* 4, no. 1 (2020): 1–15.

Purwanti, Niki Ayu, and Ahmad Amin Dalimunthe. “Peran Customer Service Dalam Membuka Layanan Rekening Tabungan Pada Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri* 2, no. 2 (2022): 231–238.

Rianto Nur, M. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiarto, Eko. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis*. Cet. 1. Yogyakarta: Suaka Media, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Sofia Yustiyani Suryandari. Cet. 3. Bandung, 2020.

Susanto, Dedi, Risnita, and M. Syahran Jailani. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah.” *Jurnal QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 53–61.

Wardani, P S. “Penanganan Keluhan Dan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BTPN Kota Pasuruan.” *Jurnal Revenue* 1, no. 2 (2023): 62–71.