

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E., & Wibowo, T. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat. *Journal of Sustainability Business Research*, 2(2), 286–293.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Hamel dan Prahalad. (1995). *Management*. New Delhi: Tata McGraw Hill
- Imelda, S. (2017). Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA* :
- Jeany, M. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*. Universitas Sam Ratulangi, 7(3), 330–341
- Komputer, J. I., & Jikem, M. (2022). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. 2(1), 923–926.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajemen (14th ed.)*. Pearson Pretice Hall, Inc.
- Marlina, D. (2019). Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Metro Tahun 2018.
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303.
- ÖCAL, S. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik No 3(2), 6.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Reni Yulistian Arianti, H. F. Q. (2022). *STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE Dosen Pembimbing : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Oleh : NIM . E20161092*
- Review, J. E., Handayani, S., Isnaini, D., Afrianty, N., Studi, P., Syariah, E., & Bengkulu, F. S. (2023). *Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu)*. 11(2), 1467–1476.

- Rullah, R. Z. (2015). Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Murabahah Pada Leasing FIF (Federal International Finance) Syari'ah Taman Palem RULLAH-FDK.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. August, 1–168.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sudiantini, D. (2022). Manajemen Strategi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 7, Issue 2).
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Teller, P., Pelayanan, T., Bmt, P., Panam, A. C., Delima, D. I., & Pekanbaru, K. (2020). *Laporan Akhir*.