

## DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, & Dalimunte. (2022). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 5(2), 45–55.
- Fitriandini, Rahmawati, & Pratama. (2023). Peran Customer Service dalam Pelayanan dan Penanganan Keluhan Nasabah di Era Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 12–22.
- Halim, & Latifah. (2025). Transformasi Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perbankan. *Jurnal Perbankan Indonesia*, 9(1), 30–40.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. BPF.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Keuangan, O. J. (2024). *Laporan Perbankan dan Inklusi Keuangan*.
- Kreamer, D. (2022). *Liquidity and the Role of Banks in the Financial System*. Routledge.
- Lestari, M., & Handayani, R. (2021). Penerapan SERVQUAL pada Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 20(1), 45–60.
- Nguyen, T. (2023). *Banking Intermediation and Financial Stability*. Springer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pramono, A., & Wulandari, S. (2022). Klasifikasi Perbankan di Indonesia dalam Era Digital. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 26(2), 123–136.
- Putra, A., & Latifah, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Sektor Perbankan. *Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance*, 8(1), 45–58.
- Putri, & Hidayat. (2021). Pengaruh Dimensi Responsiveness terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan Perbankan. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 5(1), 33–42.

- Rahman, & Sari. (2024). Analisis Responsiveness dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Perbankan Modern*, 8(1), 21–30.
- Rahmawati. (2022a). Implementasi SOP dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service. *Jurnal Ekonomi Perbankan*, 6(1), 25–35.
- Rahmawati, D. (2022b). *Customer Service dalam Industri Perbankan Modern*. UPP STIM YKPN.
- Sari, D. M., & Pratama, R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 120–132.
- Sari, D., & Nugroho, B. (2021). Diversifikasi Layanan Perbankan dan Implikasinya terhadap Inklusi Keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(3), 210–225.
- Sari, & Nugroho. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 60–70.
- Suharto, B., & Pratiwi, L. (2023). Peran Customer Service dalam Membangun Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis*, 15(1), 78–92.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. (1998). Sekretariat Negara.
- Wulandari, Prasetyo, & Ramadhan. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 7(2), 50–60.