

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoman, T., Ira, M., Wafid, S. C., Hodayat, R. T. N., & Maddiansyah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt Alumunium Baja Lestari Di Cibitung Bekasi. *Jurnal Perkusi, Pemasaran, Keuangan Dan Sumber Daya Manusia*, 2(3), 351–358.
- Arief Firdaus Nurdiansyah, E. P. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 41–49.
- Arnianti. (2022). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Daya Saing Perbankan Syariah Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Makassar Veteran)*.
- Asyahta, S., & Edlina, R. (2024). Peran Cs (Customer Service) Dalam Menangani Keluhan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 4(3), 833–836. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v4i3.2228>
- BNI. (2023). *BNI Raih Predikat Best Customer Experience*. <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/22444>
- Desiyanti, R. (2024). *Manajemen Perbankan*. LPPM Universitas Bung Hatta.
- Endang Widi Winarni. (2021). *TEORI DAN PRAKTIK PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF PENELITIAN TINDAKAN KELAS (PTK) RESEARCH AND DEVELOPMENT (R&D)*. Bumi Aksara.
- 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.
- Mustofa, Q. (2024). *Pengaruh Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Regulo Rafting Probolinggo*. 2, 306–312.
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk. Nabila, Dian Ratna Hasin Al, 01(06), 58–75.

<https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uui.ac.id/selma/article/download/26602/14474>

- Octaviani, V. A., & Runi, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.731>
- R. Putri, M. A. (2025). Jurnal Bisnis dan Ekonomi. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 25(2), 160–172.
- Rahmawati, F., & Nazhifah Suryana, N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur The Importance of Standard Operating Procedure (SOP) in Improving Operational Efficiency and Consistency in the Company Manuf. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 1–15. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Subandi, Elmi Rahmawati, H. I. (2024). *Pemahaman Konseptual Tentang Sandard Operating Procedure (SOP) Dasar, Tujuan ,Manfaat ,Pemahaman Konseptual Tentang Standard*. 2(6).
- Syabatullah, S., & Tambunan, K. (2024). *Kompetensi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank Syariah Indonesia Kc Padang Sidempuan*. 2(1), 342–361.
- Syaron, Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. (2023). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 0777(0899), 2222.
- Wiyanto, W. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 117. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v7i2.117-135>
- Yudi, Nurnasrina, N. F. (2020). Perkembangan Perbankan Syari'ah Di Indonesia. *Sebi : Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 31–37. <https://doi.org/10.37567/sebi.v1i2.159>