

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., Manajemen, M., Muhammadiyah, U., Herlambang, T., Manajemen, M., Muhammadiyah, U., Susbiyani, A., Manajemen, M., & Muhammadiyah, U. (n.d.). *pengembangan karir sebagai variabel intervening (Studi Kantor Kecamatan Se-Kabupaten Bondowoso)*.
- Alfiyah, N., Wardayati, S. M., & Sulistiyo, A. B.. 2018. Pengaruh Etika, Pendidikan, dan Pengalaman terhadap Kualitas Audit dengan Profesionalisme sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 17(1), 18.
- Ardi, F. A., & Herieningsih, S. W.. 2018. Hubungan Citra Merek Dan Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Indihome PT. Telkom Indonesia Witel Semarang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Artiyany, M.. 2019. Pengaruh Faktor-Faktor Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Pikitring Sulawesi Selatan. *Tangible Journal*, 3(2), 103–119.
- Delima, I. D. 2021. *Strategi Komunikasi Customer Service Jne Tangerang Dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Kehilangan Barang Periode Desember 2019)*. 9(2), 1–10.
- Elvina, R., & Rahmah, E.. 2013. Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1 (September),

- Fatmawati, K., & Windarto, A. P. 2018. Data Mining: Penerapan Rapidminer Dengan K-Means Cluster Pada Daerah Terjangkit Demam Berdarah Dengue (Dbd) Berdasarkan Provinsi. *Computer Engineering, Science and System*
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D.. 2018. *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*. 1–12.
- Hartati, Y., Ratnasari, S. L., & Susanti, E. N. 2020. the Effect of Competence, Communication, and Work Environment on the Performance of Employees of Pt. Indotirta Suaka. *Dimensi*, 9(2), 294–306.
- Herawati, Y., & Komsiah, S. (n.d.). *Kompetensi Komunikasi Customer Service Sebagai Pendukung Kepuasan Nasabah*. <https://www.bca.co.id>
- Hidayati, N. 2012. Peningkatan Minat Baca Melalui Storytelling Anak Kelompok B Tk Al-Muttaqien Surabaya. *Tk Al-Muttaqien Surabaya*.
- Hutabalian, Y. H., & Kalagi, J. S.. 2015. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *E-Journal "Acta Durma," IV (3)*, 1–10.
- Indiworo, R. H. E., & Wahyuhastuti, N.. 2018. Stability Journal Of Management & Business. *Analisis Pemilihan Sukuk Sebagai Instrumen Investasi*.
- Khairul, O. (n.d.). *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru*. 1–16.
- Lemiyana, L.. 1970. Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Palembang). *I-Finance: A*

Research Journal on Islamic Finance, 4(1), 31–43.

Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R.. 2020. Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *JIMEA : Jurnal Ilmiah MEA*, 4(3), 1567–1581.

Mirawati, & Fernos, J.. 2019. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Akademi Keuanagan Dan Perbankan*, 4(1), 1–8.

Nizar, M., & Soleh, B.. 2017. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 257–276.

Perbankan, E.. 2016. Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota. *I-Economics: A Research Journal On Islamic Economics*, 2(2), 38–51.

Putra, A. M., & Jhon, F.. 2019. *Pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah di pt. bank perkreditan rakyat jorong kampung tangah pariaman*. 9.

Rahadi, D. R., & Majid, A. A.. 2021. Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen. *Ekonomi & Bisnis*, 19(2), 115–124.

Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H.. 2020. Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693–700.

Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. 2019. Strategi Komunikasi Customer Service PT . JNE Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani

- Kasus Keluhan Pelanggan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233–242.
- Rochmad, T. H.. 2015. Jurnal komunikasi. *Jurnal Komunikasi Untar*, IX(1), 21–40.
- Rulyanti, R., & Putri, Y. R.. 2018. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 4104–4112.
- Sarah, N. N., & Saroja. 2021. Mencapai Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima Oleh Customer Service Pt Bpr Mas Pamulang-Tangsel. *Jurnal Proceeding Seminar Nasional*, 01(1), 128–143.
- Setiawan, L. A. M.. 2013. 971-2898-1-Pb. *Intra*, 1, 1–8.
- Werdi Apriyanti, H.. 2018. Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia : Analisis Peluang Dan Tantangan. *Maksimum*, 8(1), 16.
- Widiawati, K.. 2017. Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sekretaris*, 44(8), 1689–1699.
- Wijianto, W.. 2019. Relevansi Sumber Belajar Ketahanan Nasional Mata Pelajaran Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Dengan Indikator Pencapaian Kompetensi Siswa (Studi Di Sma Negeri 1 Surakarta, Jawa Tengah). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 25(3), 393.
- Wulandari, A. Y., dkk.. 2015. Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik. *Komunikasi, Bisnis, Dan Manajemen*, Vol.2 No.2(4), 1-17.
- Yuniningsih, T. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju

Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis. “*Dialogue*” *JIAKP*, 1, No. 1(Pelayanan Prima), 117–134. file:///C:/Users/user/Downloads/575-1111-1-PB (1).pdf

Wawancara Dengan Erisa Widyanti Sebagai *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2022

Wawancara Dengan Harry Widayanto *Branch Operations & Service Manager*, Pada Tanggal 9 Juni 2022.

Wawancara Dengan Indrawati Sebagai Nasabah BSI KCP Tulang Bawang Barat Pada Tanggal 13 Juni 2022.

Wawancara Dengan Sutriono Sebagai Nasabah BSI KCP Tulang Bawang Barat Pada Tanggal 13 Juni 2022

Wawancara Dengan Taufik Hidayat *Branch Manager* di BSI KCP Tulang Bawang Barat, Pada Tanggal 9 Juni 2022.