

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Anjani, Dwi Lestari. (2021). Efektivitas Layanan Satu Pintu dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 123–132.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2). <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Damayanti, Rina. (2020). Pengaruh One Stop Service terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45–56.
- Darmawan, Heri. (2022). Transformasi Peran Pegawai Frontliner di Era Digital Banking. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 6(1), 33–41.
- Evalin, Zuziana Zesaria & Iswandi & M Noorman (2021). Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Survey Pada Nasabah Bank Bjb Kantor Cabang Leuwiliang Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, Vol 9 No.2 pp.401-416
- Febriana, N. I. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG. *An-Nisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 145-168. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Fernos, J., & Gietricen, G. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *JURNAL PUNDI*, 3(2). <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.157>
- Gunawan, Ahmad. (2019). Komunikasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 7(2), 97–108.
- Handayani, Putu Ayu. (2021). Pengembangan Kompetensi Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 9(3), 74–85.

- Haryanto, Budi. (2022). Inovasi Layanan Perbankan Berbasis Human-Centered Design. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 11(1), 56–68.
- Lestari, Dwi Wahyu. (2021). Hubungan Emosional Nasabah dan Petugas terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(4), 88–97.
- Lubis, Rizky Amelia. (2019). Penerapan Relationship Marketing dalam Meningkatkan Retensi Nasabah. *Jurnal Pemasaran dan Perbankan*, 5(2), 102–113.
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *JURNAL PUNDI*, 3(2). <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *INOVATOR*, 7(1). <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Ningsih, Laila Maulida. (2020). Standarisasi Layanan Publik sebagai Upaya Peningkatan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(1), 77–85.
- Nugroho, Ari. (2025). BNI juara pelayanan prima, BRI & Bank Mandiri kian berkualitas. *Majalah Infobank No.565*, Mei 2025, Vol.XLVII, Hal 37
- Nugroho, Ahmad Fajar. (2023). Masa Depan Digital Banking: Integrasi Teknologi dan Layanan Humanistik. *Jurnal Teknologi dan Perbankan*, 7(2), 51–63.
- Octavia, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX LAMPUNG. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Prasetyo, Muhammad Reza. (2020). Strategi Pelayanan Prima di Lembaga Keuangan: Studi Kasus pada Bank Nasional. *Jurnal Pelayanan Publik*, 12(3), 121–130.
- Putri, Diah Kartika & Hidayat, Taufik. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Implementasi One Stop Service. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 29–40.
- Rahmawati, Nurul. (2018). Analisis Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan Frontliner pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 6(2), 88–96.
- Ramadhani, Nia. (2019). Pengaruh Desain Ruang Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Desain dan Humaniora*, 4(1), 44–53.

- Susanto, R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan. *JURNAL PUNDI*, 5(1). <https://doi.org/10.31575/jp.v5i1.348>
- Sugiyono, 2013, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods).Edisi 14, ALFABETA.CV,Bandung.
- Santoso, Ferry Aditya. (2018). Hubungan Antara Kecepatan Pelayanan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BUMN. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 107–116.
- Sari, Intan Novita. (2020). Peran Kualitas Hubungan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Pelayanan Jasa*, 5(2), 61–72.
- Suryani, Lestari. (2018). Penyesuaian Sistem Penilaian Kinerja pada Organisasi dengan Peran Multifungsi. *Jurnal SDM dan Organisasi*, 6(3), 90–100.
- Utami, Winda Puspita. (2022). Investasi Teknologi Informasi dan Dampaknya terhadap Efisiensi Layanan Perbankan. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 10(1), 55–67.
- Yuliani, Sri Wahyuni. (2019). Pengalaman Pelanggan sebagai Penentu Kepuasan dan Loyalitas dalam Layanan Jasa Keuangan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 66–77.

