

## DAFTAR PUSTAKA

- Endro Prihastono(2012), *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis web*
- Fayza Karunia Asadanie, Moch. Khoirl Anwar (2022), *Analisis pelayanan customer service pada kepuasan konsumen dalam perspektif etika bisnis islam di laznas nurul hayat Surabaya.*
- Gramedia Widiasarana,(2017), *Semiawan, Metode Penelitian Kualitatif ,Jakarta.*
- Ivanovich agusta, (2003), *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif.* Pusat Penelitian Sosial Ekonomi :Litbang Pertanian,Bogor.
- James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto,(2015), *pelayanan teller dan customer service terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BRI unit Karombasan cabang mando, Vinny Ribka Bolang,*
- Lilis Rosanti (2022) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan mbak deong alauddin Makassar*
- Meithiana Indrasari (2019), *pemasaran dan kepuasan pelanggan.*
- Muh Nur Rasyid, Hasniati, Hijrah Hasim Yusuf (2015), *analisis pelayanan customer service terhadap tingkat kepuasan pelanggan kios grapari PT. Telkomsel Gowa*
- Mohammad rendy nugroho (2014), *pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank bni syariah cabang fatmawati.*
- Neni Wijayanti(2018), *peran customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di bank lampung cabang Bandar Jaya*
- Nova Arillah (2021), *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar.*
- Putri Natasya, Doni Malius (2021), *peranan customer service dalam meningkat pelayanan kepada nasabah pada PT. BPD Sumata Barat Cabang pasar raya padang.*

Rory Fudha Rayasa,Sande Rande,Kadek Dristiana Dwivayani (2019), *Strategi komunikasi customer service PT.JNE cabang utama samarinda dalam menangani kasus keluhan pelanggan*

Sugiyono(Bandung, Alfabeta, 2019), *Metode Pelitian Pendidikan Kuantitatif,Kualitatif,Kombinasi, R&D dan Penelitian Tindakan*

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*, Alfabeta, Bandung

Widoyoko, 2012, Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Peneltian* :Pustaka Pelajar.