

DAFTAR RUJUKAN

- Afidah, Honny Nur. "Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya" 1 (2013).
- Darsono, Siti Astiyah, Harisman, Ali Sakti, Ascarya, Androecia Darwis, Enny Tin Suryanti, and Siti Rahmahwati. *Perbankan Syariah Di Indonesia: Kelembagaan Dan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017.
- Fuada, Nurul, Elsi Susanti, and Sisca Oktarini. "GAMBARAN PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH M. NATSIR SOLOK." *Menara Medika* 4, no. 2 (April 20, 2022). <https://doi.org/10.31869/mm.v4i2.3077>.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Imam, Sentot. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- "JIKA, Vol. 2, No. 1, Januari – Juni 2019" 2, no. 1 (2019).
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa-Persepektif Indonesia Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Matondang. *Kepemimpinan: Budaya Organisasi Dan Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Expert, 2018.
- Nurhidayati, Fitri, Fitrotun Niswah, S Ap, and M Ap. "STRATEGI PENANGANAN KELUHAN LAYANAN ATM (ANJUNGAN TUNAI MANDIRI) DI PT BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG TANDES SURABAYA" 01 (2016).
- Purwanto, Iwan. *Manajemen Strategi*. Bandung: CV. Yrama Widya, 2006.
- Rivai, Abdul, and Darsono Prawironegoro. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Rivai Zainal, Veithzal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran, and Andria Permata Veithzal. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Riyanto, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Saleh, Akh. Muwafik. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press, 2010.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Sudarsono, Heri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI, 2014.

- wood, Ivonne. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, Dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Yunus, Eddy. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Andi, 2016
- z. wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia, 2012.
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/BPRS-Bhakti_Sumekar diakses pada tanggal 25 September 2020 jam 13.15.
- <https://matamaduranews.com/yang-baru-dari-bprs-bhakti-sumekar/> diakses pada tanggal 25 September 2020 pada pukul 19.05.
- <https://bhaktisumekar.co.id/berida-dan-informasi/item/41-bank-bprs-bhakti-sumekar-kembali-membuka-kantor-kas-baru> diakses pada tanggal 12 September 2020 pada pukul 08.32.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-danstatistik/pages/DaftarAlamat-Kantor-Pusat-BPRS.aspx> diakses pada tanggal 15 Februari 2022 pada pukul 09.00.