

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Sumsel Babel. (2022). *Karir*. Retrieved from banksumselbabel.com: <https://www.banksumselbabel.com/id/career>
- Bank Sumsel Babel. (2022). *Tentang Kami*. Retrieved from banksumselbabel.com: <https://www.banksumselbabel.com/id/about>
- BNI. (2023). LAPORAN PUBLIKASI EKSPOSUR RISIKO DAN PERMODALAN. *Ekspose Risiko dan Permodalan 10 Risiko Reputasi Desember 2023*. Retrieved 2025, from https://www.bni.co.id/Portals/1/BNI/Perusahaan/HubunganInvestor/Docs/Laporan_Ekspose_Risiko_dan_Permodalan-10-Risiko-Reputasi-Desember-2023.pdf
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2009). *Handbook of Qualitative Research* (4th ed.). Sage Publications.
- Edvardsson, B. (2010). *Service Quality: Beyond Customer Satisfaction*. SAGE Publications.
- Effendy, O. U. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya
- Fajar, M. (2009). *Strategi Komunikasi: Konsep dan Implementasi dalam Organisasi*. Bumi Aksara.
- Firdaus, S. (2008). *Komunikasi dalam Organisasi: Teori dan Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications..
- Husnah, N. (2023). PENGARUH LAYANAN PRIMA DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (BANK SYARIAH INDONESIA KCP BALIKPAPAN SEPINGGAN). *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 1(2), 207-222. <https://doi.org/10.21093/inasjif.v1i2.6725>
- Kasmir, (2008). *Manajemen Perbankan*. Rajawali Press.

- Mudjiono, M. (2007). *Komunikasi Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dalam Industri* (Edisi ke-2). Andi Offset.
- Muhammad, N. (2023). *OJK Terima 12 Ribu Pengaduan Konsumen pada Semester I 2023, Terbanyak untuk Perbankan*. Retrieved from databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/90a3499621c2fb4/ojk-terima-12-ribu-pengaduan-konsumen-pada-semester-i-2023-terbanyak-untuk-perbankan>
- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Novriyadi. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Bank Sumsel Babel (BSB) Untuk Nasabah. Pemanfaatan Aplikasi Bank Sumsel Babel (BSB) Untuk Nasabah. *Laporan KKP*, 1-21.
- Pangestu, T. (2023). "Strategi Komunikasi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Komunikasi dan Manajemen*.
- Pewarta Sumsel. (2024, September 21). *Bank BSB juara frontliner championship BPDSI 2024*. (S. Abdullah, Editor) Retrieved from sumsel.antaranews.com: <https://sumsel.antaranews.com/berita/755335/bank-bsb-juara-frontliner-championship-bpdsi-2024>
- Rini, F., & Syarif, M. (2021). "Strategi Komunikasi Krisis dalam Penanganan Keluhan Pelanggan pada Lembaga Perbankan". *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Salma, Rafidah, & Alawiyah, R. (2023). Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih. *ECo-Buss*, 6(2), 697-707. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i2.910>
- Situmorang, R., & Siregar, M. (2020). "Strategi Manajemen Krisis dalam Penanganan Keluhan Nasabah di Lembaga Perbankan." *Jurnal Manajemen Krisis dan Organisasi*.
- Solutif, S. (2023). "Pengaruh Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan dalam Industri Perbankan." *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Sutriani, N., & Hamdiah, H. (2022). *Analisis Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe*. *Jurnal Visioner & Strategis*, Volume 11, Nomor 2, September 2022.
- Widodo, W., & Nugroho, D. (2020). "Peran Komunikasi Krisis dalam Mengelola Reputasi Bank setelah Terjadinya Keluhan Nasabah". *Jurnal Manajemen Komunikasi*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.