

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, A. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima Customer Service (CS) pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
- Anisah Putri Djatmiko, Y. H. (2023). Implementasi Program Kampung Anak Negeri Kota Surabaya. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol.3 No.5, September (2023) e-ISSN: 2797-0469.
- Antonio, M. S. (2019). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.
- Dina, S. (2022). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Arifin Ahmad. Skripsi Program Studi D-III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan hukum UIN Sultan Syarif Khasim Riau.
- Fadila Rahmawati, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER) Vol.1, No.3 Juli 2024.
- Febrianti, L. (2019). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA CUSTOMER SERVICE (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah S.Parman). Skripsi, Program studi Perbankan Syariah, Fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Bengkulu.
- Filda Khoirun Nikmah, R. A. (2023). Pengembangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Bagian Keuangan Pt. Xyz. Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (Jeba) Volume 25 No 1 Tahun 2023.

- Hastuti, S. (2022). Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja dan Disiplin Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Tesis, PROGRAM MAGISTER.
- Hilda Mayanti, M. P. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pelyanan Nasabah pada PT. Bank SULSELBAR Cabang utama Bone . Jurnal Bisnis dan Enterpreneur Vol.2.Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 4 No. 3, 2020.
- Handayani. (2024). Profil Lembaga Keuangan Daerah dan Peran Bank BJB Syariah sebagai BUMD. Bandung: Pustaka Mandiri.
- Jaya. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Kurniawan, H. (2024). Implementasi Kebijakan Publik: Teori dan Kontekstual. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Maulida, S. (2022). Analisis Pelaksanaan Standard Operating Prosedure pelayanan Operasional dimasa pandemi Covid-19 pada Bank BJB cabang kota sukabumi. Intelektiva Vol 3.
- Mona Rizki Meldiana, D. R. (2020). PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KOMPETENSI PEGAWAI PADA PERUSAHAAN. Jurnal
- Muhammad Faris Nafi'udin, M. N. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Astintant (SA) di Bank Jatim Syariah KC Malang. AL Fidhoh Vol 4.
- Ningsi, I. R. (2023). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam IAIN Parepare.

- Nurhaliza, S. (2023). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kinerja Frontliner di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember. Skripsi, UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- Nurhaswinda, M. A. (2025). Perbandingan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian dan Inovasi* Vol. 5, No. 4, Juli 2025.
- Nur'aini. (2020). Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah dan Swasta. Jakarta: Bumi Aksara.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Standar Akad Perbankan Syariah: Musyarakah dan Mudharabah. Jakarta: OJK.
- Pramono, Joko. (2020). Implementasi Kebijakan Publik. Surabaya: Global Aksara Pers.
- Paramasunu Dewangkaraa, A. H. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen E-* ISSN: 2829-7547 | Vol. 02, No. 02, 2023.
- Qodariah, dkk. (2022). Analisis Implementasi Akad Mudharabah pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 2.
- Rahayu, S. (2019). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service sebagai pendukung Kinerja Customer Service pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka. Skripsi Program DIII Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim.
- Randi. (2023). Layanan Customer Service Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk Cabang Barru. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sanaba, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Customer Service Dan Fintech Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kcu Manado. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Manado.
- Subandi, E. R. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (Sop): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan. Jurnal Media Akademik (JMA) Vol.2, No.6 Juni 2024.
- Syabatullah, S. (2024). Kompetensi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank Syariah Indonesia Kc Padangsidempuan. Jurnal Sains Student Research Vol.2, No.1 Februari 2024.
- Suryadi & Khirina. (2024). Manajemen Layanan Frontliner Perbankan Syariah. Medan: Perdana Publishing.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Wibowo. (2020). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.