

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, N. (2020). Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service. *Vol. 2, No. 1,* 47-49.
- Asiani, N. (2018). Faktor Faktor Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru. *Dokumen Perpustakaan Universitas Riau.*
- BSI, R. U. (2018). Pengertian Pelayanan Prima Dan Pengaruhnya Terhadap Nasabah. *Bina Sarjana Informatika Journal Web*, 3-4.
- Daryanto, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* . Jakarta: Gaya Media.
- Djaali, P. D. (2020). *Metodologi Penelitian kuantitatif* . Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- Dr. Seto Mulyadi, M. P. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Mixed Method*. Depok: PT.RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Efendi, P. (2018). Pengaruh Faktor Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Rasa Percaya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI KC Sudirman Pekanbaru. 10-18.
- Galuh S, S. S. (2019). Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nassabah (Study Kasus Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan). 228-229.
- Hapsari, I. R. (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *volume 2 No 4*, 26-27.
- Huda, S. (2020). Pengaruh Service Excellence Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor. . *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*.
- Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ningtiyas, T. S. (2019). Jurnal Pengaruh Presepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang. 48-49.
- Rahayu R, E. p. (2024). Kemudahan Transaksi Kemampuan Akses dan Layanan BSI Mobile Terhadap kepuasan Nasabah. *Volume 3 Nomor 2 (2024)*, 876 - 884.
- Rahayu, R. (2024). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kemampuan Akses dan Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah . *Vol 3 Nomor 2*, 887-886.
- Sarnika, I. A. (2022). Tesis Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study PT.Bank Rakyat Indonesia. 16-17.

Sujarweni, V. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.

WINIH, T. S. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Ismart. 16 - 40.