

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Barata, A. A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima* (R. L. Toruan, Ed.; 3 ed.). PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Daryanto, D., & Setyabudi Ismanto, D. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (D. Bintoro, Ed.). GAVA MEDIA.
- Nina, R. (2013). *Manajemen pelayanan prima, Yogyakarta*. Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, R. F. (2017). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Penerbit PPM.
- Ghozali, I. (2018). Ghozali 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*, 25.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (Edisi 2). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sumber Jurnal:

- Alfianti Evi, & Kartikasari Wanda. (2021). Pengaruh Media Audio Visual Terhadap Hasil Belajar Pada Pembelajaran SBDP Siswa Kelas V SD Inpres 3/77 Data Kecamatan Mare Kabupaten Bone. *Jurnal PGSD Universitas Lamappapoleonro*, 1(2), 131.
- Ardiansyah Imam, Fitriyani Endah, & Ahmad Fahry. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pramugraha Di Harris Hotel & Conventions Kelapa Gading. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1, 2456.

- Astuti, S. D., & Huda, B. (2022). Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor. *Shidqia: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1), 29–43.
- Fahrial, F. (2018). Peranan bank dalam pembangunan ekonomi nasional. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1).
- Magdalena, M. (2018). Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah KPR BTN pada PT. *Bank Tabungan Negara Tbk. cabang Padang*.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14–34.
- Natoen Ardiyan, AR Sopiyan, Satriawan Indra, & Periansya. (2018). Faktor-Faktor Demografi Yang Berdampak Terhadap Kepatuhan NPWP Badan (UMKM) Di Kota Palembang. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya*, 2(2), 106.
- Ratnawili, R., Fitri, M. A., & Arini, E. (2021). Pengaruh service excellence, customer experience dan brand trust terhadap customer loyalty (studi kasus pengguna jasa grab di Kota Bengkulu). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 4(2).
- Raziawati, F. S., & Ma'rup, L. E. H. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(2), 1871–1872. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1410>
- Sulistiana, P. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Kredi Konsumti Pada PT. Bank Lampung Cabang Metro [Tugas Akhir]. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, 2(2).
- Firmansyah, M., & Khasanah, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I). *Diponegoro Journal of Management*, 5(4), 153–163.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1–25.
- Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukeri, M. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan

keputusan berkunjung sebagai variabel intervening di Hotel Amanda Hills Bandungan. *Journal of Management*, 4(4).

Sebayang, I. E. S. (2019). Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu USU. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 3(1), 300.

Ulfa, R. (2021). Variabel penelitian dalam penelitian pendidikan. *Al-Fathonah*, 1(1), 342–351.

Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62.

Sumber Web:

Mulyono. (2019, Desember). *Analisis Regresi Sederhana*. SCS Business Mathematics and Statistics, Management Dept., Binus Business School Undergraduate Program. Diakses Pada Senin, 8 April 2024 Pukul 19:43

Permatasari, D. (2022, Mei 1). *Apa itu Pelayanan Prima?*
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>. Diakses Pada Senin, 25 Maret 2024 Pukul 01:28