

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Budisantoso, T., dan Nuritomo. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (Edisi-3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto, dan Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. Diambil kembali dari <http://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/punlications/books/144797/>
- Indrawati. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (edisi 1)*. Bandung: PT. Revika Aditama.
- Indriantoro, N., dan Supomo, B. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan (edisi ke-1)*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Bank dan lembaga keuangan lainnya (Edisi revisi-2014)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Diambil kembali dari https://books.google.co.id/books?id=7MpGDwAAQBAJdanhl=iddansource=gbs_navlinks_s
- Sadiyah, D. (2015). *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (edisi-1)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi offset.
- Wasil, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi-1)*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi. Diambil kembali dari https://www.researchgate.net/profile/Anita-Maharani/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf

Sumber Jurnal:

- Amin, N. F., Garancang, S., dan Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14, 16. Diambil kembali dari <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/download/10624/5947>
- Dwiputra, D. F., dan Afriyeni. (2022). Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Menjaga Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang. *Akademi Keuangan Perbankan*, 5-6. Diambil kembali dari <https://osf.io/vxkhn/download>
- Hapsari, I. D. (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi*, 2, 25-26. Diambil kembali dari <https://jurnal.uns.ac.id/JIKAP/article/download/20494/25172>
- Jahja, A. S., dan Iqbal, M. (2014). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dan Konvensional. *Jurnal Institut Perbanas Jakarta*, 7, 338. Diambil kembali dari <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/epis/article/view/29/25>
- Joni, dan Diniati, F. P. (2019). Analisis Peran Customer Service Di Bank BNI Syariah Kcp Plered. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4, 19-22. Diambil kembali dari <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jes/article/view/799>
- Manggala, H., dan Adirinekso, G. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19, 41. Diambil kembali dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/download/49600/17721>
- Musdi, Firayanti, Y., dan Mufrihah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1, 1104. doi:<https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.879>
- Putri, F. S. (2022). Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Pemasaran Security Summit 2018. *Jurnal Bisnis Event*, 3, 43. Diambil kembali dari <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/bis/article/download/5453/2839>
- Saputro, R. F., Purwanto, E., dan Pertiwi, T. K. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Konsumen Pada Layanan Customer Service Di Studio Adventure Surabaya. *Jurnal Program Studi Manajemen*, 75.

- Saryadi. (2014). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penyaluran Kredit Perbankan (Studi Pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa). *Jurusan Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro*, 2, 15. Diambil kembali dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/download/5349/4804>
- Sihotang, H., Saragih, N., dan Silalahi, E. R. (2023). Pentingnya Penerapan Service Excellence di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2, 27. Diambil kembali dari <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/KAIZEN/article/view/2813/2349>
- Soleh, M. N. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8, 263. Diambil kembali dari <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/malia/article/view/600/491>

Sumber Website:

Undang-Undang Dasar No. 10 Tahun 1998

Undang-Undang Dasar No. 25 Tahun 2009

<https://www.bni.co.id> Diakses pada tanggal 20 Februari 2024 pukul 10.00 WIB