

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, Nurul, And Anjur Perkasa. 2022. *Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Stabat.*
- Alhanani, Ghina, And Budi Santoso. 2023. "Dampak Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* 6(3):397–403. Doi: 10.23887/Jppsh.V6i3.55025.
- Indrasari Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.* Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press.
- Atmanegara, Asmania Sofli. 2022. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Di Pt. Bank Sumut Kcp Marendal (Studi Kasus Terhadap Nasabah Pt. Bank Sumut Kcp Marendal Di Kota Medan Tahun 2022) Customer Satisfaction Analysis Of Mobile Banking Services At Pt. Bank Sumut Kcp Marendal (Case Study Against Customers Of Pt. Bank Sumut Kcp Marendal In Medan City In 2022)." *Proceeding Of Applied Science* 8(5):394.
- Hafni Sahir, Syafrida. 2021. *Metodologi Penelitian.*
- Iqbal Kurniadhy, Wah, And Slamet Bisri. 2018. *Excellent Service Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Filateli.* Vol. 1.
- Jamil, Poppy Camenia, Resy Oktadela, And Nova Andriani. 2022. *Service Excellent To Service Improvement At Tk Ylpi Service Excellent Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Tk Ylpi.* Vol. 1.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank.* Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Meiliana Annisa. 2017. *Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (Bjbs) Kcp Ciputat.*

- Nuryadi, S. Pd. Si. ., M. Pd Tutut Dewi Astuti, Se. ., M. Si, Ak. ., Ca. ., Cta Endang Sri Utami, Se. ., M. Si. ., Ak. ., Ca M. Budiantara, Se. .,M. Si. ,Ak, Ca. 2017. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. 1st Ed. Yogyakarta: Sibuku Media .
- Pradipta Utama, Andyan, And Tri Ratna Murti. 2021. *Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Vol. 4.
- Rifa'i Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Edited By S. Ip. , M. A. M Hamdi Hs. Jawa Timur: Uin Khas Press.
- Ritonga, Wier. 2020. *Pelayanan Prima*.
- Rusyadi. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyenpublishing.
- Sahabuddin Romansyah. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa : Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Edited By Hasan Muhammad. Pustaka Taman Ilmu.
- Sakina Ayu Arnika. 2022. "Pengaruh Service Excellent Kepuasan Pelanggan(Study Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandar Jaya)." *Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandar Jaya)*.
- Semil Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instan Pemerintahan*. Edited By Bungin Burhan. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman, Islami Vina, Nelfianti Fera. 2019. *Service Excellent*.

- Supredi, Cucun, Indra Kertati, Mahasiswa Magister Administrasi Publik Fisip Untag Semarang Jl Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, And Jawa Tengah. 2022. "Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada Masa Pandemi Covid-19." *Journal Of Research And Development On Public Policy (Jarvic)* 1(1).
- Uddin, Safar. 2022. *Persaingan Usaha*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998. N.D. *Presiden Republik Indonesia*.
- Wahyudi, Bobi, Elza Umiyarzi, And Gita Mapaza. 2022. *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19*.
- Wulandari, Riza, Ni Nyoman, Wulan Antari, I. Wayan, Gede Lamopia, Institut Teknologi, Dan Bisnis, And Stikom Bali. 2020. *Pelatihan Service Excellence Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Usaha Griya Lentik Denpasar*. Vol. 1.
- Zulkarnain & Sumarsono. 2018. *Manajemen Dan Etika Perkantoran*. Remaja Rosdakarya.