

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barata, A. A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2015). *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satsicaction & Call Centre*. 7.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Media Pressindo.

### Jurnal

- Ahmad Zikri, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen. 924.
- Akrobin, N. (2019). Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri. 2.
- Aksel. (2018). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri. 14.
- Arwaini, J. (2021). Penerapan Fungsi Pelayanan Prima (Service Excellent) Oleh Customer Service Pada PT BPRS Tulen Amanah Paok Motong. 1.

- Febrianti, L. (2019). Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Customer Service.
- Kusuma, R. S. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. 543.
- Lubis, F. R. (2018). Penerapan SOP Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.
- Meilina, A. (2017). Pengaruh Service Excellent Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten
- Rudi Elfis, A. P. (2019). Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Jasa Raharja Cabang Riau. 852.
- Sakina, I. A. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan .
- Sakti, S. S. (2018). Implementasi Service Excellent Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah.
- Saraswati, A. A. (2017). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Painan.
- Sebayang, I. E. (2019). Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah . 301.
- Wardani, Y. M. (2019). Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional.

Web

<http://www.bankmandiritaspen.co.id>