

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, A. A. S. (2020). a Implementasi Service Excellence Oleh *Customer service* Pada Bmt Bismillah Sukorejo. *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 15–23. <https://doi.org/10.35905/balanca.v2i1.1344>
- Arifin, Z. (2014). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Pradigma Baru*. PT Remaja Rosdakarya.
- Cahaya, L. A., & Jannah, N. (2021). Strategi Pelayanan *Customer service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukaramai. *SAUJANA : Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 4(01), 53–70. <https://doi.org/10.59636/saujana.v4i01.57>
- Kasmir. (2014a). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Cetakan ke). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014b). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta.: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2014c). *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer service Excellent Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Laurena, D. J. (2015). Analisis pelayanan prima dengan konsep a6 pada perpustakaan tinggi negeri di surabaya. *Jurnal Informasi Dan Perpustakaan*, 071116060, 4–5. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-In810df14089full.pdf>
- Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurul, A., Azhar, A., & Perkasa, A. A. (2022). Pengaruh Service Excellence Oleh *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Stabat. *Jurnal Kitab Iqtishad*, 10. <https://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jki/article/view/57%0Ahttps://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jki/article/download/57/48>
- Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Alfabeta.
- Sukardi. (2004). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Pratiknya*. Bumi Aksara.
- Wahyuni, A., Hendriyani, M., & Nurhasanah, I. (2022). Peranan *Customer service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk. Capem Pamulang Tangerang Selatan. *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 22–28.
<https://doi.org/10.56486/remittance.vol3no1.186>
<http://www.bni.co.id> diakses 11 Mei 2024