

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, Dasar-dasar Pelayanan Prima (Jakarta: Elex Media Komputindo,2006), hlm 25.
- Barata, 2003. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima - Atep Adya Barata. In (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004).
- Damayanti, dan wahyono 2015 PT Gramedia, Jakarta
- Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif 1–6. Alfabeta
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, Konsumen dan Pelayanan Prima (Yogyakarta:Gava Media 2014), hlm,107.)
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima.Yogyakarta: Gava Medi
- Dwiputra, D. F. (2022). *Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Menjaga Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Padang.* <https://osf.io/vxkhn/download>
- Febriana, N. I. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3, 1–24. <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>
- Hendriyani, M., Nurhasanah, I., & Wahyuni, A. (2022). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, TBK. Capem Pamulang Tangerang Selatan. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 3, 1–7. <https://ejournal.swadharma.ac.id/index.php/remittance/article/view/186/156>
- Hermawan, H. (2021). *Meningkatkan Kompetensi Pengelola Wisata Desa melalui Penyuluhan Pelayanan Prima* (Vol. 1, Issue 1). <http://jurnal.ampta.ac.id/index.php/JAP/article/view/15>
- Indonesia, I. B. (2022). Mengelola kualitas layanan prima. Gramedia Pustaka Utama.
- Julianda, F. (2021). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA*

- Kasmir, B., & Lainnya, L. K. (2014). Edisi Revisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, Manajemen Perbankan Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, 2014. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Pertama, Jilid II, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Kurniawan, A. (2015, june 13). 13 pengertian analisis menurut para ahli didunia web
- Lestari, N. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *Journal Hospital Science*, 3. <https://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id/index.php/JHS/article/view/338>
- Log post. pengertian analisis menurut-para-ahli-didunia
- Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rosadi, R., Akhmad Munjin, R., & Goris Seran, G. (2020). Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik. *Jurnal Governasi*, 6, 1–12. <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/3227>
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Saputri, D. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Di Padang Sikabu Kec.Kaway XVI Kab. Aceh Barat)*. *PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Di Padang Sikabu Kec.Kaway XVI Kab. Aceh Barat)*
- Sholehah, D. R. (2022). *Implementasi Pelayanan Prima Pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di Customer Service*

Transmart

Jember.

<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/108398>

Sugiyono , Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: CV pustaka Setia, 2012

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:

Sugiyono. 2018, wawancara mendalam dan R&D. Bandung: Alfabes Sugiyono.

2018. teknik pengumpulan data. Bandung: Alfabes

Sugiyono. 2018. pengertian dokumentasi, dan R&D. Bandung: Alfabes

Wahyuni, J., Paranthi, Y. W., & Wanto, A. (2018). Analisis Jaringan Saraf Dalam Estimasi Tingkat Pengangguran Terbuka Penduduk Sumatera Utara. *Jurnal Infomedia*, 3(1), 1–7. <https://e-jurnal.pnl.ac.id/infomedia/article/view/624>

Wahyuni, Pengertian Analisis (Makassar: PT Unhas Press 2018), hlm.34. SAPUTRI, D. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Di Padang Sikabu Kec. Kaway XVI Kab. Aceh Barat) (Doctoral dissertation, UPT PERPUSTAKAAN).