

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (ed. revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Barata, A. A. (2011). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Daryanto, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Jakarta: Gaya Media.

Kasmir. (2004). *Pemasaran bank*. Jakarta: Prenada Media.

Kasmir. (2010). *Pemasaran bank*. Jakarta: Prenada Media.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa: Manusia, teknologi, strategi* (Edisi 7, Buku 2). Jakarta: Erlangga.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (ed. revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (ed. revisi). Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal:

Asiani, N. (2018). Faktor-faktor kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru. *Dokumen Perpustakaan Universitas Riau*.

Astuti, R. D., & Prasetyo, H. (2021). Pemanfaatan data sekunder dalam penelitian sosial. *Jurnal Sosioteknologi*, 20(1), 89–96.

Fadillah, N., & Rahmawati, R. (2021). Analisis data penelitian kualitatif: Studi kasus layanan publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 11(2), 77–85.

Fatimah, N., Abdullah, F., & Amniar, R. (2023). Service excellence dan kualitas produk: Sebuah kajian tentang loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Bone. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan*, 9(1), 75–85.

Irawan, H., & Hafni, R. (2021). Analisis loyalitas pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan pada layanan keuangan digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 102–110.

Irawan, H., & Yulisetiari, D. (2017). Peran kepuasan dalam memediasi pengaruh implementasi service excellence terhadap loyalitas nasabah PT Bank

- Mandiri Tbk, Kota Banyuwangi. *Jurnal BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 11(1), 27–36.
- Laili, M., & Rahman, M. (2024). Excellent service dalam mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro. *Jurnal Syarikat: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Sosial dan Politik*, 3(2), 120–132.
- Lantang, M., & Keni, T. (2022). Pengaruh service quality dan customer experience terhadap loyalitas nasabah bank di Jakarta: Trust sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(2), 88–98.
- Nurhasanah, I., & Hidayat, R. (2022). Pemanfaatan data primer dan sekunder dalam penelitian kualitatif: Kajian teoritis. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(1), 45–53.
- Rizki, Z., & Darmansyah, D. (2022). Pengaruh service excellence terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 13(2), 143–152. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v13i2.1023>
- Sari, R. N., & Sudiyarto. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(6), 1–18.
- Umar, A., & Rifki, M. (2022). Pengaruh service excellent terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai intervening pada BSI KCP Makassar Pettarani. *Jurnal Attawazun: Ekonomi Syariah*, 5(1), 45–58.
- Widodo, S., & Fitriani, A. (2020). Sumber data dan validitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Humaniora*, 5(2), 112–118.
- Internet:
- BSI, R. U. (2018). Pengertian pelayanan prima dan pengaruhnya terhadap nasabah. *Bina Sarjana Informatika Journal Web*, 3–4. [Online]

Lusiah. (2018). *Analisis loyalitas nasabah dalam menjalin hubungan dengan lembaga keuangan*. Skripsi. Universitas Riau.