

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT Elek Media Kompetindo.
- Daryanto Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Cet. 1). Gava Media.
- Fatimah, S., Abdullah, S., & Amniar, N. H. (2022). Service Excellent dan Kualitas Produk : Sebuah Kajian Tentang Loyalitas Nasabah. *Bongaya Journal of Research in Management (BJRM)*, 5(2), 1–9.
- Ghozali, imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro (BPUNDIP).
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (Edisi ke-15). Pearson Education.
- 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.
- Parasuraman, A. , Z. V. A. and B. L. L. (1990). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (3rd Ed.). Cv, Alfabeta.
- Rahmayanti. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta, 69.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Quantitative, qualitative, and R&D research methods*. Bandung: (ALFABETA, Ed.).
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (ed. revisi). Yogyakarta: Andi Offset
- ### Jurnal Artikel:
- Hafsah Umar S, R. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Intervening (Pada Bank

- Syariah Indonesia Kcp Makassar Pettarani). *At Tawazun*, Vol. 2 No. 2 (2022).
- Karmana, A. A. P. (2025). Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Deposito Di Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.
- Laili, P. N., & Rahman, T. (2024). Excellent Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(2), 279–287.
- Lantang, L., & Keni, K. (2022). Pengaruh Service Quality dan Customer Experience terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Jakarta: Trust sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(3), 231
- Sitanggang, C. (2025). *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero)*, Tbk. KC Bengkalis (Doctoral dissertation, Poiteknik Negeri Bengkalis).
- Zakiya, Z. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan). *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 3(1), 75-86.
- Zulfikar Rizki, P. R. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Dekatsu Di Cihampelas Cililinnsumen dan pelayanan prima. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Komunikasi Indonesia Bandung*.
- Internet:
- BPR. (2026, Januari Diakses pada tanggal 31). Bprbandungkidul. Diambil kembali dari Bank Perekonomian Rakyat: <https://www.bprbandungkidul.com>
- Lusiah. (2018). Analisis loyalitas nasabah dalam menjalin hubungan dengan lembaga keuangan. Skripsi. Universitas Riau.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia.* (N.D.).