

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(1).
- Akmalia, N. P. (n.d.). Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service. *Sekolah Tinggi Agama Islam Jam'iyah Mahmudiyah Langkat*.
- Al, S. et. (2020). *Operations Management*. Person.
- Amelia Nurhaliza, Popon Srisusilawati, & Akhmad Yusup. (2025). Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 163–172. <https://doi.org/10.29313/jrps.v4i2.8392>
- Anggraini, D.; Alhemp, R. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Manajemen*.
- Asnan, Saiful Ghozi, D. I. L. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Baraka. *JMAP: Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 1–9. <https://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap/article/view/218>
- Astuti, S. D., & Huda, B. (2020). Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bsm Di Bank Syariah Mandiri Kc Jatinangor. *Jurnal Shidqia Nusantara*, 1(1), 11–22.
- Desember, V. N., Sumenep, K. K., Haliza, N., & Setiyarini, T. (2024). *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit*. 4(4), 523–533.
- Handini Khaerunnisa. (2013). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*, 1(1), 47–60.
- Hon Liung, & Tantri Yanuar Rahmat Syah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8(9).
- Imam, G. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Mirati, D. (2024). Pengaruh Service Excellent dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. *Irawan, A. V., Mirati, S., & Desiana, L. (2024). Pengaruh Service Excellent Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(4), 232-244., 3.

- Khusnul Istiqomah, Ahsan Putra Hafiz, & Abdul Hakim Saputra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Kota Jambi. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 268–286. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i1.706>
- Marliyufitha. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 507–520.
- Mugianti, S. (2018). *Pelayanan Prima - PELAYANAN PRIMA A*. publikasiilmiah.com
- Nathasya, H. (2024). No TitleEAENH. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Pelayanan, P., Service, P., & Terhadap, E. (2021). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*. 5(1), 228–248.
- Silvia, M., Prasetyo Ariwibowo, P., & Nurmalasari F, D. (2024). Pengaruh Service Excellent Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia Kcp Jakarta Cilandak. *Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal*, 3(2), 115–122. <https://doi.org/10.58890/eleste.v3i2.172>
- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Andi Offset.
- Syamsuddin, & 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. <https://doi.org/10.28918/velocity.v3i1.855>
- Theodora Helena. (2023). Strategi Pelayanan Customer Service Dalam meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere. *Studi, Program Ilmu Administrasi Bisnis*.
- T. Nurhaida. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada PT. Bank BNI KCU Medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi. Volume 1 No. 2 Juli 2021*.

Buku-Buku :

- Barata, A. A. (2023). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo., 27.
- Imam, G. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2018). *Dasar Dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Mugianti, S. (2018). *Pelayanan Prima - PELAYANAN PRIMA A*. publikasiilmiah.com
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Sujarweni, W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Andi Offset.
- Tjiptono. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Andi (ed.)).