

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Grage Mitra Jasa. BANDUNG (Doctoral dissertation, Perpustakaan).
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah Pelanggan Salon Agata Singraja. *Vol. 7 No. 2 (2016)*.
- Fatimah, F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. 2022. Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. **Jurnal Sain Manajemen**, 4(1), 8-17.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Firmansyah, Kurniawan, D. (2016). Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah. *Dalam Journal of Sharia Economic Law*, 3(1).
- Feddy, Syaiful. (2017). *Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib Di Terminal Pinang Baris* (Doctoral dissertation).
- Ghozali, Wijaya, I. K. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cv bukit sanomas. *Agora*, 6(2).
- Ghozali, Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).
- Hasanah, F. 2016. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. **Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga**.
- Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19-28.
- Irawan, Y. B. 2015 Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan.

- Jasfar, Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Khairuddin, Melanie. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Layanan Pada Elite Hotel Tembilahan. **Jurnal Analisis Manajemen**, 7(2), 122-131.
- Kotler, P. (2010). Pemasaran. *Jakarta: Erlangga*.
- Laurena, D. J. (2015). Analisa Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negri di Surabaya. *Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga*.
- Lupiyoadi, Hermawan, H. (2018). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 1(2).
- Malayu. (2001). Pengaruh Customer in Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar. *Jurnal Tesis, Universitas Hasanuddin, Makasar*.
- Margaretha, W., Utomo, S. W., & Murwani, J. (2004). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada rumah makan di kabupaten ngawi. *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 2(1), 60-70.
- Meliydrum, P. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *Productivity*, 1(1), 46-52.
- Munir, M. R. M. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Efikasi Diri Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Benowo. Surabaya. **Jurnal Mitra Manajemen**, 5(9), 635-651.
- Nurhadi, N. (2016). PENGARUH PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS USAHA KECIL PASAR BECEK DI KABUPATEN TIGARAKSA PROPINSI BANTEN. *Moneter-Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1).
- Muhammad, R. H. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Persada Mataram. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Nurfarida, I. N. 2015. Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. **Jurnal Ekonomi Modernisasi**, 11(2), 135-146.

- Undang-undang RI nomor.10 tahun 1998.*Tentang Perbankan*. Jakarta : Bank Indonesia.
- Putri, A. R. 2021. Analisis Springate (S-Score) Sebagai Alat Untuk Memprediksi Financial Distress PT. Smartfren Telkom. **Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi**, 1(2), 92-105.
- Ramadhani, P dan Aslami, N. 2022. Analisis Strategi Memasuki Pasar Internasional. **Jurnal Ekonomi dan Mata Uang**, 4(1), 24-30.
- Ruydi, M. R., Isnaini, I., & Adam, A. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat. *PERSPEKTIF*, 11(1), 61-68.
- SamiI, Sumarson & AKHADIANI, K. F. (2018). PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ANGGOTA DI KSPPS.
- Said, D. A. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Setianto, A. (2013). *Pengaruh Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Malang (Studi Kasus Pada Nasabah Produk Penyaluran Dana BRI Syariah)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sugiyono, Aristo. F. (2016). Pengaruh produk, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian konsumen woles chips. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(4), 441-447.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sujatmiko, B. S. T., & Zuraida, L. (2019). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agen JNE Sleman* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 25.
- Sujarweni, Munthe, H. Y., & Rangkuti, D. A. (2020). PENGARUH PELATIHAN, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPENTENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SUSHI INDO SUKSES MANDIRI. *Warta Dharmawangsa*, 14(2).
- Soleh, M. N. B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah. **Jurnal Ekonomi Islam**, 8(2), 257-276.

Takasensaran, M. P. (2016). Perjanjian Antara Bank dan Nasabah Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Lex et Societatis*, 4(7).

Valentino, J. (2013). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Wicaksona, C. W. (2016). Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Battlenet Summersari Jember).

Winih, T. S. (2021). *analisis pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan pada swalayan ismart ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).

Yusi dan Yahya. (2016). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Darussalam Palembang. *Orasi Bisnis: Jurnal Ilmiah Administrasi Niaga*, 15(1).

Yusi, M. S., & Idris, U. (2020). *Statistika untuk Ekonomi, Bisnis, & Sosial*. Penerbit Andi.