

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gari, dkk. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*, jilid I Ali Alaxander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta : Prenhalindo
- Amstrong dan Kotler. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran* edisi ketiga, Jakarta: Erlangga
- Arianti, R. Y. (2022). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
- Azhari, S. N. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan (Pada Toko Dara Fashion Jln Airlangga Gomong Daerah Kota Mataram)*. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram
- Azra, N. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Travel Pt. Sungai Pinang Jaya Bersaudara Ditinjau Menurut Ekonomi Syari'ah* . Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Barata, Atep, dkk. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan ketiga. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Darmawan, & Makmuroh. (2022). *Kualitas Pelayanan : Administrasi Dokumen Eksport Import Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus National Conference of Vocational Business and Technology*.
- Debora, S., Candra, Y., & Nurlina. (2018). Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1)
- Erlindo. 2010. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada SPBU Pertamina 34-12708)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Gunawarma, Jakarta.
- Hidayah, T. (2022). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Wisma Cemara Kost Eksekutif & Guest House Pekanbaru*. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Indonesia, Bank. Mengenal Layanan Qris. <https://ww.bi.go.id/QRIS/default.aspx>. Diakses pada tanggal 1 Maret 2023
- Indonesia, Bank, QRIS, satu QR Code Untuk Semua Pembayaran. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news>. Diakses pada 02

Maret 2023

- Kotler, P. & Armstrong. (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education.
- Meryana. (2020). *Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Prayogi, G. (2018). *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pt.Kai Subdivre Iv Tanjung Karang)*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Romadhoni, R. H. (2021). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Brand Loyalty Telkomsel (Studi Pada Pengguna Telkomsel Di Kota Malang)*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rumengan, F., Tulusan, F. M., & Londa, V. Y. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(84).
- Sianipar, R. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru . *JOM FISIP*, 5(1).
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar II . *Jurnal UNM*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar . *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(2).