

DAFTAR PUSTAKA

- Arijanto, Agus. (2014). *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Antoni, M. S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan prima (*service excellence*), porsi bagi hasil dan tingkat pendapatan nasabah terhadap tabungan firdaus pada PT. Bank Aceh Syariah Langsa. *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan, Ekonomi Islam*, 10(1), 34–61.
- Asih, N.S. (2016) Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap kepuasan pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elek Mediakomputindo; Jakarta
- Dwi, Cahyani Putri. (2016). Tingkat kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. Vol. 6 No. 2
- Dwi Divayana, K. A., & Rahanatha, G. B. (2018). Studi komparatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR. Mertha Sedana dan PT. BPR. Mas Giri Wangi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(4), 2134.
- Endarini, S. 2012. *Pelayanan Prima*. Makalah (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Kanwil Departemen Kesehatan Propinsi DIY.
- Erlando, E. (2012). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708).
- Fandy Tjiptono, 2008, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. (2010) *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elex Media Koutindo Kelompok Gramedia.
- Irawan, Yoga B. (2014). "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang". Universitas Brawijaya Malang.
- Judiari, Josina (2010). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler, Philip & Kevin Lane, Keller. 2012. *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15 th)*. Pearson Education, Inc
- Lupiyoadi, R., 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba, Jakarta.
- Maddy, Khairul (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku
- Melati, (2015). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah Menggunakan *Service Excellence*.

- Nizar M, B Sholeh (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Lawang Malang. *Jurnal Yudharta Pasuruan*
- Semuel, .(2010). *Service Excellence, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty* pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Jakarta: Andi Publisher
- Tjiptono, Fandy (2008) : *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019, August). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. In *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (Vol. 2, pp. 170-178)*.
- Valdo J. Umboh dan Slivya L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian cab Belitung. Vol2 No.3.
- Valentino, J., (2012) Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 1(2)*.
- W. and Yunanto, (2012). Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim).
- Wijaya, N.S., 2002, Pertumbuhan Melalui Penciptaan Nilai dalam Layanan Penjualan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol. No. VI Edisi Pebruari*.
- WR Putri, F Niswah, (2017). “Pengaruh *Excellence Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda.
- Yulandari, A., (2009) Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota surakarta. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Zeithaml, VA. Bitner MJ, 2003. *Understanding Customer Expectations and Perceptions through Marketing Research. Integrating Customer Focus Across The Firm*. *Services Marketing, 2nd Ed.*, Irwin McGraw-Hill.