

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”. Jakarta: Rineka Cipta
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan pelanggan salon agata singaraja. 2.
- Augusty, Ferdinand 2014. *Metode penelitian Manajemen; pedoman penelitian untuk skripsi, tesis dan disertasi ilmu Manajemen* semarang: Universitas Diponegoro
- Bri, B., Karombasan, U., Manado, B., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2015). Peran pelayanan teller dan *costumer service* terhadap kepuasan *the role of teller and customer service to customer satisfaction of*. 3(3), 1126–1139.
- Effect, T. H. E., Quality, O. F., Banking, O. F., To, S., Satisfaction, C., Of, L., Xyz, S., & In, B. (2017). Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah xyz di jakarta. 3(3), 417–426.
- Ghozali, Imam. 2013, Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Junaedi, D. (2020). *Profit : Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan 4 (1) 2020 . P : 24-32 PROFIT : JURNAL KAJIAN EKONOMI DAN PERBANKAN*. 4(1), 24–32.
- Kasmir, 2016. Dasar-dasar perbankan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2014. Analisis laporan keuangan, cetakan ke-7, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, 2016, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua Belas, PT Indeks, Jakarta
- Kualitas, A., Terhadap, P., & Noviyana, A. D. I. (2011). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri KCP Surabaya Gubeng).
- Kuncoro, Mudrajad 2016. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Mahmudah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. 9(2), 238–246.
- Mangkunegara, Anwar prabu. 2015. *Perilaku konsumen edisi Revisi* Bandung: Rafika Aditama.
- Nurkariani, N. L., Sinta, L., Yani, P., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Dharma, S. (2021). PENGARUH BRAND IMAGE , SERVICE EXCELLENT , DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . BPR INDRA CANDRA. 7(2), 173–185.
- Oleh, S., & Nim, Y. (2019). Pengaruh pelayanan teller dan customer service terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat kantor cabang palangka raya.
- Pelayanan, P., Service, P., & Terhadap, E. (2021). Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis). 5(1), 228–248.

- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. MediaKom, Yogyakarta
- Persero, B. M., Cabang, T. B. K., & Revolusi, P. (2019). PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . Abstrak. 3(2), 11–20.
- Qomariah, Nurul. 2016. “*Marketing Adactive Strategy*”. Jilid 1, Jember: Cahaya Ilmu.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen pelayanan prima : Mencegah pembelotan dan membangun *customer loyalty*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Ramdan, M.A. (2018). Hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen. (<https://asep-m-ramdan.blogspot.com>)
- Sanusi, Anwar. 2013. Metode penelitian bisnis, Salemba Empat, Jakarta.
- Satria, C., Nofiansyah, D., & Mandela, N. (2020). Khozana : Journal of Islamic Economic and Banking. 3(1), 1–13.
- September, N., Dian, A., Barusman, A. R. P., & Saptarini, V. (2016). Visionist Visionist. 5(September).
- Simamora, J. M. (2021). Strategic : Journal of Management Sciences Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar. 1.
- Subagiyo. (2021) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr. Surya Katialo. Vol. 3 No.4 Edisi 1 Juli 2021 [Http://Jurnal.Ensiklopediaku.Org](http://Jurnal.Ensiklopediaku.Org) Ensiklopedia Of Journal. (2021). 3(4), 59–64.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta CV 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Alafabeta CV
- Tabungan, N., Di, B. S. M., Syariah, B., & Kc, M. (2020). Naskah diterima; Januari 2020; revisi Februari 2020; Disetujui; Maret 2020; publikasi online April 2020. 1(1), 11–22.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2014, *pemasaran strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Unisula, P. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan , nilai nasabah , dan customer relationship management terhadap kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah. 7, 1–12.
- Wimba, G. A. (2021). Pengaruh Service Excellent dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PT . Bank Mandiri Cabang Kesiman di Denpasar. 1(1), 362–380.

mri-research-ind.com

asianpost.id

www.m.merdeka.com