

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, S. (2009). *Bank dan lembaga keuangan syariah*. Jakarta: Kencana, 60-63.
- Dwi, S. (2010). *Analisis laporan keuangan perbankan syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadhilla, A. S. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Hotel Horison Bandung. *Doctoral dissertation*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Farida, A., & Hardianawati, H. (2019). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. *Jurnal Administrasi Bisnis Asmi*, 3(2), 11-20.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. (2012). *Ekonometrika dasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas pelayanan (Reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1).
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. New Jersey Prentice-Hall.
- Kotler, P., Keller, K.L., Ang, S.H., Leong, S.M., & Tan, C.T. (2016). *Marketing management: An asian perspective*. Pearson Education.

- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Madyawati, U. R. N. (2018). Analisis perbandingan kinerja bank syariah dan bank konvensional di Indonesia.
- Mulyani, N. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. *Doctoral dissertation*. UIN Ar-Raniry.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Permatasari, D. (2022). *Pelayanan Prima*. Diakses pada 8 Juli 2024, dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan prima pada orang tua siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1-25.
- Pratama Yuni Asturo, Y. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo. *Doctoral dissertation*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Doctoral dissertation*. FIS.
- Sugiyono (2007). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Y., & Surya, I. K. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa transportasi. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 4(1), 12-23.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisusanti, Y., & Karneli, O. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Doctoral dissertation*. Riau University.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.