

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rulan, 2005, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: Universitas Negeri Malang)
- Ahmadi, Ruslam., 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media)
- Departemen Agama RI, 2010, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Diponegoro)
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- Barata, Atep, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia)
- Barata, Atep, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elek Media Komputindo)
- Djafri, Novianty, 2018, *Manajemen Pelayanan*, (Gorontalo: Ideas Publishing)
- Firman, Wahyudi, dkk., 2014, Peran Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur, *E-Journal Administrasi Reform*, Vol.2, No.1
- Fisqiyah, Siti; Faidah, Mutimmatul, 2014, Penerapan Standar Operation Procedure (SOP) dan Layanan Prima Perawatan Tubuh Dengan Lulur Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen Di House Of Annisa Salon Muslimah Tubuh, *E-Journal*, Vol.3, No.1
- Hartono, Jogiyanto, 2018, *Metoda Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI)
- Helaludin, Wijaya Hengki, 2019, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray)
- J. Meleong, Lexy, 2011, *Metodology Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Jumadi, 2014, Pengaruh Pemasaran Internal Dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal (Studi Pada Industri Kapariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.17, No.3
- Lutfiatin, Vivi; Aminuddin, Luthfi, 2022, Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah, *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.4, No.2
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Chama Digit)

- Miles, B; Huberman, A, 2002, *Analisis Data Kualitatif Cetakan I*, (Jakarta:Press UI)
- Moeheriono, 2009, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi : Competency Based Human Resources Management*, (Jakarta:Ghalia)
- Mursal,dkk., 2021, Pelayanan Prima Pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi, *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, Vol.3, No.4
- Neolaka,Amos,2006, Apakah Standar Kompetensi Itu?, *MENARA Jurnal Teknik Sipil*, Vol.1, No. 1
- Darsono. L.I. dan Dharmmesta. B.S.. “Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. No 3. Vol 20. 2005:*
- Rahadi ,Dedi; Majid,Alda ,2020, Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.19, No.2
- Nurul Fitria Handoko. “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya”. dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/1278/4/BAB%20II.pdf>
- Soetomo. *Ilmu Sosiatri: Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial. Sosiatri. Ilmu. dan Metode*. Yogyakarta: Aditya Media, 2002.
- Ujang Sumarwan. *Prilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Graha Indonesia, 2011.
- Gassenheimer. J.B. and Manolis. Chris. ”The Influence Of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust”. *Journal Of managerial Issues XIII. No.4. 2001*
- R. Palan.,2007, *Competency Management*, (Jakarta: PMM Indonesia)
- Sabella,Rizka,dkk.,2022, Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Servicedalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang Barat, *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi*, Vol.1, No.3
- Sakuntala, Margareth , Meraih Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Care Excellence dalam [http://:Managementfile.com](http://Managementfile.com) diakses pada 02/02/2023 pukul 16:24
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta)
- Tanzeh,Ahmad.,2011, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta:Teras)

- Wahidmurni, 2017, Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dalam <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/>
- Wias ,Denny;Ubaidullah,2022, Kebijakan Walikota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus: Pembentukan Mal Pelayanan Publik), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, Vol.7, No.1
- Yaqien,Nurul ,2017, Urgensi Pelayanan Prima Salam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga, *J-MPI* Vol. 2, No.1
- Yusuf, Muhtar, Upaya Kepala Madrasah Dalam Penciptaan Layanan Prima Di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Banyumas, (*Tesis Tidak Diterbitkan,2022*), Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.