

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Renika Cipta. 2011.
- Aulia, Fena Ulfa, *Akuntansi Bank Syariah (Berdasarkan PASK 2007 PAPSI 2013 Kajian Teori dan Studi Kasus)*, Jawa Timur: IAIN Madura Press, 2020.
- Bastiar, Zein “*Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, MANAJERIAL Vol. 8, No. 16, Januari 2010.
- Black, James, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, Bandung: Erosko, 1992.
- Creswell, John, *Reseach Design: Pendekatan Kualitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Heykal, Mohammad dan Nurul Huda , *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan teoritis dan Praktis*, Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2013.
- Hidayat, Muhamad Ikhwan, *Implementasi service excellence islami oleh customer service Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor Cabang Malang Sukarno Hatta*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Kementerian Agama RI, Al-Qura’an Terjemah, Yayasan Penyelenggara Terjemah/Penafsir Al-Qur’an Terjemah oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur’an Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Kurniawan, Danang, *Service Exellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*, Institut Agama Islam Negeri Kudus, Volume 3, Nomor 1, Maret 2020.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.
- Nurlia ” *STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT*”, Stia Al Gazali Barru Vol. 1, No. 2, Juni 2018.
- Putri, Dwi Wahyuni, *Pengaruh service excellent da performance terhadap citra bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) Muamalat Harkat Sukaraja*. Skripsi IAIN Bengkulu.

- Putri, Silviana Oktaferi, *Implementasi pelayanan prima (service excellent) pada pelayanan publik di bagian perizinan penelitian asing kementerian riset, teknologi, dan pendidikan tinggi Republik Indonesia*. skripsi Universitas Negeri Jakarta.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Rangkuti, Freddy, *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan prima*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Ratminto, *Pelayanan Prima Pedoman Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017.
- Rulam, Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Sembiring, Helena Ras Ulina dan Haryanto, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, Malang: Media Nusa Creative, 2021.
- Semil, Nurmah *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Setyobudi, Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group, 2018.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sumarsono, Raden Bambang dan Wildan Zulkarnain, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktek Pelayanan Prima*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.
- Suparman dkk, *Excellent Service*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- Yunus, Jamal Lulail, *Manajemen Bank Syariah Mikro*, Malang: Anggota IKAPI, 2009.