

## DAFTAR RUJUKAN

- Adamy, Marbawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Aceh: Unimal Press, 2016.
- Adiningsih, Nurul Izzah. Riska Delta Rahayu. Riski Delta Ningtyas. Sabella Putriani. dan Ana Toni Roby Candra Yudha, *Implementasi Service Ultimate Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Literasi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponorogo*. Vol. 7. Surabaya: *Jurnal Masharif al-Syariah*, 2022.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*. Suka Bumi: CV Jejak, 2018.
- Argantara, Zaid Raya, Nuris Watun Hasanah, Nnurul Annisa, dan Zaitur Rohmah. *Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank BPRS KCP Pragaan*, Vol. 3, no. 1. Preduan: Masyrif, 2022.
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yokyakarta: Penerbit Deepublish, 2018.
- Barata, Atep Adya. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018.
- Bayhaqi, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).
- BSI, “*Anggaran Dasar*” Diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/articles\\_of\\_association.html](https://ir.bankbsi.co.id/articles_of_association.html), Pada Tanggal 22 Maret 2023. Pukul 12.11 WIB.
- BSI, “*Nilai-nilai Perusahaan*” Diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_values.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html), Pada Tanggal 22 Maret 2023. Pukul 12.01 WIB.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dewi, Destiya Sandra. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga*. Banyumas: Repository, 2020.
- Disemadi, Hari Sutra. *Reformasi Kebijakan Bisnis Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, vol. 3. Surabaya: Justitia Jurnal Hukum, 2020.
- Faizah, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).
- Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2022), 297-298

- Farhah, Nailul. *Implementasi Pelayanan Prima (service Excellence) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan*. Skripsi: 2019.
- Fauzi, Heirul. Muntholib. Dan Kasful Anwar. *Perilaku Kepemimpinan Partisipatif*. Klaten: Anggota IKAPI, 2021.
- Fitriani, Imas Hasdarina. *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19*. Ponorogo: Electronic Theses, 2021.
- Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence*. Jakarta: Gramedia, 2017.
- Gustina, Ranti. *Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. Tanah Datar: Publikasi IAIN Batusangkar, 2020.
- Haryanto. Helena Ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: MNC Publishing, 2021.
- Indonesia, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, 2016).
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah*. Surabaya: Jakad Media, 2020.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Khaerunnisa, Handini. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. vol. 1. Rangkasblitung: Jurnal Studia, 2013.
- Kurniawan, Danang. *Service Excellence Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*. vol. 3. Kudus: Tawazun, 2020.
- Lina, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).
- Lutfiatin, Vivi. *Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah*. Ponorogo: Electronic Theses, 2022.
- Meiliana, Annisa. *Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Ciputat*. Jakarta: UINJKT-IR, 2017.
- Mila, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung*, (13 Maret 2023).
- Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media, 2020.

- Nizar, Muhammad dan Badrus Soleh. *Pengaruh Pelayanan Prima (service excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah*, vol. 8. Pasuruan: Malia 2017.
- Noor, H Choiril M. *Memberikan Pelayanan Prima Nasabah Bank Umum & BPR*. Bandung: Quantum Ecpert, 2017.
- Pakpahan, Martika dkk., *Metode Penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022.
- Prakarsa, Ricky Dwi. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).
- Ratminto, By. Fidya Shabrina. Rima *Ranintya* Yusuf. Lutfi Untung Angga Laksana. Sri Wahyuni. Susi Apriyanti. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan: Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. UGM PRESS. 2018.
- Riad, Ahmad. *Strategi Frontliners Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KC Palangka Raya*. Palangka Raya: Digital Library, 2020.
- Ridwan, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).
- Rusdiana, A. Nasihudin, *Kesiapan PTKIS Dalam Mendukung Implementasi Kebijakan Surat Keterangan Pendaping Ijazah*. Bandung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan, 2018.
- Rusydiyah, Arina. *Customer Service 2 BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).
- Sangi, Intan Monica Alma. Lucky Franky Tamengkel. dan Danny D.S Mukuan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana*. Vol 3. Manado: Productivity, 2022.
- Sari, Ayu Nurfitri. *Customer Service 1 BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).
- Sari, Ayu Nurfitri. *Teller BSI KCP Summenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung*, (21 Februari 2023).
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius, 2021.
- Sejarah Perseoran,*” BSI, diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), pada tanggal 14 September 2022 pukul 10.28 WIB.
- Septedi, Muhammad. *Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi Covid-19*. Banjarmasin: INSTITUTIONAL DIGITAL REPOSITORY, 2021.

- Subet, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).
- Sudaryana, Bambang. Ricky Agusiady, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Budi Utama, 2022.
- Susilowati, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).
- Syafiuddin, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).
- Syamsiyati, Nur. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung*, (13 Maret 2023).
- Tersiana, Andra. *Metode Penelitian*. Start Up, 2018.
- Tyas, Nur Farida P. *Branch Operation & Service Manager BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung* (30 Maret 2023).
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- Wihoho, Jamal. *Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat*, vol. 43. Semarang: Masalah-masalag Hukum, 2014.
- Yulianto. Nur Budi. Mohammad Maskan dan Alifiulahtin Utaminingsih, *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: Polinema PRESS, 2018.
- Yunus, Adi. *Security BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).