

### Daftar Rujukan

- Abdullah, Boedi. dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)* Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Adhiani, Budhi. Pengukuran kepuasan pelanggan terhadap layanan bidang akademik politeknik negeri semarang. *Jurnal actual akuntansi keuangan bisnis I*. Vol.1.No. 1. Mei 2018.
- alhananni, Ghina. “dampak *Service Excellent* terhadap kepuasan pelanggan salon strawberry” *jurnal penelitian dan pengembangan sauns dan humaniora*, Vol. 6 No.03, Oktober 2022.
- Azwar, Saifuddin *Metode Penelitian*, Cet. ke-III Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.
- Bisri, Slamet Ecellent service untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada bisnis filateli, *jurnal Indonesia economics business and management research*. Vol. 1.No. 1. 2018.
- Budhi Wilardjo, Setia. Pengertian, Peran Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia, *Jurnal Unimus*. Vol. 2 No. 1 September 2004.
- Buna’I. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Pamekasan: STAIN Pamekasan Press, 2006.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif* Surabaya: Airlangga University, 2001.
- Daniel, Moehar. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

- Daryanto dan Ismanto setyabudi, *konsumen dan pelayanan prima*, Yogyakarta :Gava Media, 2014.
- Fadillah, Afriyani. Penerapan *Service Excellent* Oleh Customer Service Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Di Pt Bprs Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris (Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Isam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) 2021.
- Farida, Ayu. “pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK. Cabang pahlawan revolusi baru” *Jurnal administrasi bisnis*. Vol. 3 No.02, September 2018.
- Gunawan,Imam.*Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Hadi,Sutrisno.*Metode Research*Jogjakarta: Yayasan penerbit Fak. Teknologi UGM 1988.
- Hadi, Sutrisno.*Metode Research*, Yogyakarta: UGM 2002.
- hasan,Iqbal.*Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2002.
- indah febriana, Nina. “analisis pelayanan bank terhadapkepuasan nasbah pada bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu tulungagung”, Vol . 03, No. 01, Oktober 2016.

- Indriani Rahayu, Leni. Peranan *Service Excellent* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis (Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya) 2021.
- J Moleong, Lexy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002.
- Kotler dan Lane. “*Manajemen Pemasaran*”, Erlangga: Surabaya 2018.
- Kurniawan, Danang. “service excellence berdasarkan prespektif islam di bank syariah”, *journal of sharia economic law*. Vol . 3. No.1. maret 2020.
- Majid Suharto, Abdul. *Customer Service dalam bisnis pelayanan jasa transportasi*, Jakarta:Raja grafindo. 2011.
- Mardalis. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Maryati, Kun dan Juju Suryawati, *Sosiologi dan Antropologi* Jakarta: Erlangga, 2013.
- Meiliana, Annisa. pengaruh service excellence oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank jabar banten syariah (BJBS KCP ciputat (fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi uin syarif hidayatullah) 2017.

- Meithiana indrasari, *pemasaran dan kepuasan pelanggan*, Surabaya: unitomo press, 2019.
- Nurlia. “strategi pelayanan dengan konsep service excellence”, Vol. 01, No. 02, juni 2018.
- Purwanti, Erlis. Analisis Standar Penerapan Excellent Service Oleh Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Ranuyoso Kanca Lumajang (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember) 2022.
- Rahmawati, Nina. *Manajemen pelayanan prima*, Yogyakarta: grahai ilmu, 2010.
- Rhamayanti. *manajemen pelayanan prima : mencegah pembelotan dan membangun customer loyalty*, Yogyakarta: Graha ilmu , 2013.
- Santoso, Joko. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyaltitas konsumen. *Jurnal akuntansi dan manajemen*. Vol. 16 No.01 April 2019.
- Sastrawan Sakti, Shintesa. implementasi service excellence pada PT. BRI Syariah ditinjau dari kepuasan pelanggan ( fakultas ekonomi uin maulanan malik ibrahim) 2018.
- Sugiarto, Eko. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Suaka Media, 2015) Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Cet. ke-10 Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono. *Metodologi Pendidikan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2011.

Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005)  
Wahidmurni, *Penilaian Tindakan Kelas Dari Teori Menuju Praktik* Malang: UM PRESS, 2008.

Suparman. *Service Excellent*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.

Supriyadi, Ahmad. Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia, jurnal ekonomi syariah. Vol.1 No. 1 Desember 2017.

Tentang BPRS bhakti sumekar. diakses dari

<https://www.sumenepkab.go.id/berita/baca/pt-bprs-raih-3-penghargaan-dari-infobank-sharia-awards-pukul-01.00>, 06 10 2023.

urbanus lesnussa, Johny. “pengaruh sikap dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan”. *Jurnal kebijakan publik & bisnis*. Vol.4.No. 1.maret 2023.

Usman, Husaini. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.