

## DAFTAR PUSTAKA

- Alif, A. A. S. (2020). A IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BMT BISMILLAH SUKOREJO. *BALANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(1), 15-23.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Mirawati, J. F. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Google Cendekia*, 4.
- Nurlia, N. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja journal*, 1(2), 17-30.
- Priyanto, M. A. (2021). *Jurnalisme kebencanaan: Studi peliputan bencana covid-19 di Pikiran Rakyat. com* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah.
- Zaen, R. K. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90.