

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Alma, Buchari. 2021. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 14 edisi Revisi. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Armstrong, Philip Kotler &. Gary. 2017. *Principle of Marketing*. 16th globa. England: Pearson Education.
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Chandra, Fandy Tjiptono Ph.D .. dan Gregorius. 2018. *Service Quality Dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi.
- Citra, Anita Rahmah. 2020. *Pengaruh Layanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah*. Medan.
- Engkos Ridwan dan Achmad Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 10)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, Melayu 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haris, Robbi 2019. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Diandra Kreatif.
- Nasution ,Rusydi, 2017. *Kualitas Layanan* Yogyakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. edisi. Kelima Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta : Erlangga.
- Prasetyo, Eko Subadri dan Hendrawan. 2019. *Layanan Prima Bagi Nasabah Dan Kolega*. 1st ed. Klaten: Saka Mitra Kompetensi.
- Rheza Pratama 2020. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Royne, Rusydi, 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta

- Sarinah., Mardalena. 2017. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Setyabudi, Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto. 2018. *Konsumen Dan Layanan Prima*. 2nd ed. Yogyakarta: gava Media.
- Setyaningrum, Udaya, dan Efendi. 2018. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 30th ed. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, Dasep. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi*
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*.
- Widarini, Falih. 2018. “*Hubungan Layanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi.*” *EKOSIANA: Jurnal Ekonomi Syari’ah* 4(02):67–74.