

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atmadjati Arista. 2013. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini Cet-1*. Yogyakarta: Deepublish.
- Assauri. S. 2013. *Strategic Management*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Diana Prihadini S.Sos, M.Si. 2018. *The Implementation Of Service Excellence In Public Sector: A Phenomenological Approach Of PublicService In Jakarta*, Journal of Research and Reflection in Management Science, 1.
- Daryanto. Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fadil Zaki. Utama Priyo. 2015. *Teknik Marketing Itu Mudah Cet-1*. Yogyakarta: Perpustakaan Nasional.
- Gerson. F R. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ibrahim. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. Al-Fabeta.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2012. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Khairul Umam. 2015. *10 Major Changes to the Quality Management System*. Jakarta:CV Pustaka Setia.
- Michael K. Brady. 2017. *Organizational service strategy*, Jurnal of the Academy Marketing, 1.
- Oday M.M Thaher. 2017. *The Effect Service Excellence On Customer Satisfaction*. Jurnal Economic and Business Universitas Surakarta.
- Purwanto. 2017. *Marketing Strategic*, Yogyakarta: Platinum.
- Wijaya Putra. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Departemen Pendidikan Nasional Jakarta: Balai Pustaka.

Rusydi Mhd. 2017 *Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Thakor. N.V. 2000. *Becoming A Better Value Creator*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Suwiknyo Dwi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Veithzal Rivai Zainal. 2017. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: PT. Bumi.

Warawan Chuwiruch. dkk. 2016. *Service Excellence Strategy and Firm Performance: A Study on Hotel Businesses in Thailand*. Jurnal BU Academy Review. 2.

Internet

www.bnisyariah.co.id

Wawancara

Candra, *Funding Asistant*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, *wawancara pribadi*. 19 Agustus 2020.

Rayhanawati, *Funding Asistant*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, *wawancara pribadi*. 19 Agustus 2020.

Karya tulis

Skripsi Aslamiah (2018) Pengaruh Pelayanan, Mutu dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univerasitas Negeri Antasari Banjarmasin.

Skripsi Nurul Khatimah (2016) Strategi Mencapai Service Excellent dengan Metode Role Play pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Skripsi Fakultas Syariah Ekonomi dan Ekonomi Islam Institut Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Skripsi Nur Amaliah (2012) Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BNI Syariah Kota Cirebon. Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.