

DAFTAR PUSTAKA

- BAKRI. (2022, JULI 13). *Pengertian Kualitas Pelayanan*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- dinkes.jogjapro. (2019, APRIL 10). *pelayanan prima pelayanan balai labks dan kalibrasi laboratorium perlukah pelayanan prima*.
- Gofur, A. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hardianawati, A. f. (2019, September 03). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualiltas Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Gava Media .
- Kasmir. (2004). *Bank & Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service* . Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Keller, K. d. (2009). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: PT. Erlangga.
- Khairul, M. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Laksana, Z. M. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Murdilasriyantinggi. (2019, OKTOBER 08). *pengertian tujuan dan manfaat layanan prima*.
- Nagari, P. B. (2022). *Bank Nagari*. Retrieved from Banknagari.co.id: <https://www.banknagari.co.id/>
- Nanda. (2021, JANUARI 22). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Cetakan Pertama*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima* . Yogyakarta: Graha Ilmu .

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Setyabudi, D. d. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Sodexo. (2019, NOVEMBER 28). *dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula*.

Solikin, M. (2011). *Pelayanan Prima (Service Excellent)*. Jakarta: Inti Prima.

Wahyuni, r. s. (2016, DESEMBER 08). *pentingnya pelayanan prima dalam dunia perbankan*.

Yonada Nancy, t. (2023, Agustus 12). *Apa yang Dimaksud Pelayanan Prima Menurut Ahli dan Tujuannya*.

