

## DAFTAR RUJUKAN

- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2014.
- Arif Affandi. Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri. *Skripsi*: STAIN Kediri. 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2013.
- Aris Ariyanto dkk. *Manajemen Layanan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama. 2020.
- Arni, Jani. *Metode Penelitian*. Pekanbaru: Pustaka Riau. 2013.
- Asih, Yasmin dan Aniek Maryunani. *Dasar-Dasar Riset Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. 1995.
- Brata, Atep Adya. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2016.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Devi Irawati. *Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding Di PT. BPRS Buana Mitra Perwira*. *Skripsi*: IAIN Purwokerto. 2018.
- Dr. Wier Ritonga, SE, MM. *Buku Pelayanan Prima*. Vol. 16. Surabaya: PT Muara Karya, 2020.
- Eko Sugiarto. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media. 2005.
- Febri Ali Ishaq. *Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar*. *Skripsi*: IAIN Tulungagung. 2017.
- Freddy Rangkuti. *Customer Care Excellent*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2017.
- Ghony, M. Junaidi dan Auzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media. 2012.
- Indrasari, Meihiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019.

- Intan Viasri Anggani. Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi pada Fresh Cafe Kabupaten Kediri). *Skripsi*: IAIN Kediri. 2024.
- Ismawati. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah). *Skripsi*: IAIN Parepare. 2020.
- Keller, Kotler. *Marketing Management. In Marketing Management. Edin Brugh: Pearson*, 2016.
- Kusuma, Nurul. *Pelayanan Prima*. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima, 2018. publikasiilmiah.com.
- Mujito dkk. *Manajemen Pelayanan Prima*. Tasikmalaya: Edu Publisher. 2024.
- Mungin, M. Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2003.
- Rahmayanty. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Rahayu, Sri. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata*. Palembang: CV Anugrah Jaya. 2019.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. 2019.
- Rosanti, Novita. *Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Banten: CV AA. Rizky. 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Suhami. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Sukmayadi. *Koperasi Syariah Dari Teori untuk Praktek*. Bandung: CV. Alfabeta. 2020.
- Suparman HL, Vina Islami, Fera Nelfianti. *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2019.
- Syah, Nurul Kusuma dan Sulistiyani. *Pelayanan Prima*. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima. 2018.
- Herviani, Vina dan Angky Febriansyah. "Tinjauan Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Enterprener Academy Indonesia Bandung", 3 (2). 2016. Diakses Pada Hari Jumat 3 Juni 2022 Pukul 04.54 WIB, di <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jira/article/view/525/368>