

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiff, F. (2006). *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT Eresco.
- Amir, M. (2006). *Etika profesional di dunia kerja*. Jakarta: Pustaka Bangsa.
- Astuti, S. D., & Huda, B. (2022). Pengaruh service excellence customer service terhadap kepuasan nasabah tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor. *Shidqia: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1), 29-43. <https://doi.org/10.30999/jsn.v1i1.765>
- Atep, A. B., & Daryanto, P. (2006). *Manajemen pelayanan prima: Teori dan praktik*. Bandung: Alfa Beta.
- Auliya, N. H., Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (1st ed.). Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Barata, A. A. (2006). *Strategi pelayanan prima di era globalisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Batin, M. H. (2020). Pengaruh citra bank, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, penanganan keluhan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45-58. <http://dx.doi.org/10.21043/malia.v3i1.5600>
- Danang Kurniawan. (2020). Service excellence berdasarkan prespektif Islam di bank syariah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 1-12.
- Djumhana, D. (2012). *Lembaga keuangan dan peranannya dalam perekonomian*. Jakarta: Erlangga.
- Ervanda Revonnarta, & Rachma Indrarini. (2021). Pengaruh religiusitas dan citra bank syariah terhadap minat menabung

- melalui bank syariah di Sidoarjo. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 4(2), 37-49. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v4n2.p37-49>
- Fatiha, M. F., Yuniati Drajat, D., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh service excellence terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: Theoretical review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 25-37. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halim, A. (2008). *Profesionalisme dalam dunia kerja*. Jakarta: Media Pustaka.
- Harahap, M. I. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi aset BPRS. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 5(1), 68-75. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v5i1.1645>  
<http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/KQX8FIQXOS6TEJEY37R2A5U0T.pdf>
- Husnul Khotimah. (2019). Pengaruh profesionalisme Shariah Supervisory Boards (SSB) terhadap kinerja perbankan syariah. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 155-163. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.76>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ikhsan, A. (2019). *Prinsip-prinsip perbankan syariah*. Jakarta: Pustaka Alam.
- Laura, E. (2013). Citra lembaga keuangan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 44-60.
- Lesmana, R., & Machdar, N. M. (2015). Pengaruh profesionalisme, kompetensi, dan independensi auditor terhadap kualitas audit. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Kalbisocio*, 2(1), 1-10.
- Maghfur, A. (2018). *Citra lembaga keuangan dalam industri perbankan*. Jakarta: Karya Muda.

- Maister, D. H. (1998). *The trusted advisor*. New York: Free Press.
- Nuraini, A., & Rasyid Ridla, M. (2015). *Corporate image dalam bisnis*. Jakarta: Lintas Media.
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 352-362. <https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5502>
- Rahmayanty, D. (2008). *Membangun pelayanan prima untuk perusahaan*. Jakarta: Mitra Pustaka.
- Ruslan, R. (2016). *Public relations dan citra perusahaan*. Bandung: Garuda.
- Sentot Imam Wahjono. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank* (p. 22). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, S. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik*. Jakarta: Jakarta Raya.
- Siswanto, D. (2014). *Citra lembaga keuangan dan daya saing jangka panjang*. *Jurnal Ekonomi*, 3(2), 22-35.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1997). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (2nd ed.). Jakarta: Balai Pustaka.
- Wahjono, M. (2010). *Membangun pelayanan prima dalam dunia bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Wahyuni Putri, D. (2019). Pengaruh service excellence dan performance terhadap citra bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) Muamalat Harkat Sukaraja. *Diploma thesis, IAIN Bengkulu*. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3275/>