

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, Andy. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Sosial*. Palembang: Unsri Press, 2016.
- Armas, Andi Maulana, Andi Alimuddin Unde, and Jeanny Maria Fatimah. "Konsep Diri Dan Kompetensi Komunikasi Penyandang Disabilitas Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Diri Dan Aktualisasi Diri Di Dunia Kewirausahaan Kota Makassar." *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6, no. 2 (2017): 277–284.
- Aw, Suranto. *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. "Bank Sumselbabel Syariah." Last modified 2013. Accessed February 28, 2023. <https://banksumselbabel.com/syariah/>.
- . "Bank Sumselbabel Syariah." Last modified 2013. Accessed November 29, 2022. <https://banksumselbabel.com/syariah/>.
- Choryati, Sri. "Strategi Komunikasi BRI Unit Jatibaru Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pada Nasabah Simpedes (Prioritas) Tahun 2016." *Kalianda Halok Gagas* 4, no. 1 (2021): 59–71.
- Daud, Andi Kartini Sari Putri, and Andi Muhammad Hamdan. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap." *Jurnal Ilmu Sosial Humaniora Indonesia* 1, no. 1 (2021): 37–50.
- Hartati, Yenni, Sri Langgeng Ratnasari, and Ervin Nora Susanti. "Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indotirta Suaka." *Jurnal Dimensi* 9, no. 2 (2020): 294–306.
- Herawati, Yanti, and Siti Komsiah. "Kompetensi Komunikasi Customer Service Sebagai Pendukung Kepuasan Nasabah." *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora* 6, no. 1 (2022): 102–109.
- Iwan Hernawan. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif, Kualitatif Dan Mixed Method*. Kuningan: Hidayatullah Qur'an Kuningan, 2019.
- Jannah, Vika Nafidatul. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, Dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Di KSPP MUI Jatim Se-Gresik." UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018.
- Kawasati, Iryana Risky. "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif." Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong, 2022.
- Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam Di Bank Syariah." *Dalam Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 67.
- Lexy, J Moleong. "Metodologi Penelitian Kualitatif." *Bandung: Remaja*

Rosdakarya (2002).

- Mauluddin, Syahrul. “Kecakapan Antar Personal.” Bandung: Universitas Komputer Indonesia, 2018.
- Nasri, Khairul. “Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru.” *Ikraith-Humaniora* (2012): 1–2.
- Nurlani, Meirina. “Pembaharuan Sistem Perbankan Syariah Indonesia Dalam Menghadapi Arus Ekonomi Global.” *Solusi* 20, no. 2 (2022): 173–186.
- Perdana, Dian Adi. “Pelayanan Komunikasi Perbankan Dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam).” *Islamic Communication Journal* 4, no. 2 (2019): 226–243.
- Putra, Andre Misa. “Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman.” *INA-Rxiv* (2019): 1–2.
- Putra, Fauzi Eka. “Kompetensi Komunikasi Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.” *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)* 11, no. 2 (2017): 34–48.
- Rahayunianto, Arry. “Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mitra Pada Masa Transisi PSBB.” *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi* 2, no. 2 (2020): 41–56.
- Salim dan Syahrul. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by Haidir. Bandung: Ciptapustaka, 2012.
- Soleh, Muhammad Nizar Badrus. “Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah.” *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2017): 257–276.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sumolang, Ireine E, Altje L Tumbel, and Yunita Mandagie. “Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Matahari Manado Town Square.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 7, no. 3 (2019): 3359–3368.
- Widiawati, Kristiana. “Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia.” *VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari* 1, no. 2 (2018): 17–31.
- Wulandari, Anna Yulia. “Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik.” *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen DAN MANAJEMEN* 2, no. 2 (2016).

Yani, Fitri. “Analisa Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidumpuang).” Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.