

## Penerapan Pelayanan Prima Pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan

Sri Eka Wulandari<sup>1</sup>, Flora silalahi<sup>2</sup>  
Politeknik LP3I Medan

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received : 01 Januari 2024

Revised : 04-18 Januari 2024

Accepted : 26 Januari 2024

**Keywords:** Penerapan,  
Pelayanan Prima

### ABSTRAK

Perkembangan dunia perdagangan yang semakin pesat dan ketat menuntut perusahaan untuk memaksimalkan pelayanan prima terhadap konsumen. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik dan berkualitas yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen sesuai dengan standar pelayanan prima yang ditentukan. Penelitian ini dilakukan di Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan yang beralamat Jl. Thamrin (Depan Masjid Ubudiah), Pangkalan Brandan dan pemilik usaha bernama Bapak Jumardani. Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder, sumber data internal dan eksternal. Metode penelitian yang dilakukan yaitu observasi dan wawancara dengan metode analisis kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian berdasarkan konsep A6 yaitu Attitude (Sikap), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), Ability (Kemampuan), Appearance (Penampilan), Accountability (Tanggung Jawab). Pelayanan prima yang diterapkan pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan sudah baik namun belum maksimal berdasarkan dari konsep Attitude (Sikap) yaitu tidak meratanya sikap ramah dan murah senyum yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen dan pada konsep Attention (Perhatian) yaitu kurangnya perhatian karyawan dalam mempersilahkan duduk kepada konsumen yang sedang menunggu pesannya selesai.

*This is an open access article under the CC BY NC licence*



#### Corresponding Author :

Sri Eka Wulandari<sup>1</sup>

Politeknik LP3I Medan

Email : -

### PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan salah satu kunci utama dalam keberhasilan suatu usaha. Perkembangan dunia perdagangan yang semakin pesat dan ketat menuntut perusahaan untuk tidak hanya meningkatkan kualitas dan inovasi terhadap produknya. Selain produk, perusahaan dituntut untuk memaksimalkan dan memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Pelayanan dapat dikatakan baik jika mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dan konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Untuk itu pelayanan prima perlu diterapkan dalam pengelolaan usaha, agar mampu menarik minat konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Wardani [1], pada penelitiannya yang berjudul "Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada

Bank Syariah Dan Bank Konvensional” yang bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Metro dan Bank Eka Metro sudah dilakukan dengan maksimal sehingga para nasabah merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan.

Penelitian ini sangat berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel penelitian dan penelitian terdahulu membahas dua variabel yaitu pelayanan dan kepuasan nasabah, sedangkan dalam penelitian ini penulis membahas satu variabel yaitu pelayanan prima. Brandan Donuts merupakan usaha kuliner yang memiliki kualitas produk yang baik. Dalam pengamatan awal penulis, penulis menemukan fenomena terlihat dari kurangnya sikap karyawan dalam memberikan perhatian bagi konsumen yang sedang menunggu pesanan yaitu tidak mempersilahkan konsumen untuk duduk. Sedangkan fasilitas tempat duduk tersedia sehingga konsumen hanya dibiarkan berdiri sambil menunggu pesannya selesai.

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Brandan Donut Cabang Pangkalan Brandan, Jl. Thamrin yang dimulai pada bulan Mei sampai bulan Juni 2021. Jadwal penelitian ini dapat peneliti lakukan sesuai pada tabel 3.1 di bawah ini:

**Tabel 1.** Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Proposal Penelitian		■																		
2.	Seminar Proposal				■																
3.	Pengajuan Surat Izin Riset											■									
4.	Pelaksanaan Riset												■	■	■						
5.	Bimbingan										■					■	■				
6.	Penulisan Laporan										■		■	■	■	■	■				
7.	Seminar Hasil																		■		
8.	Perbaikan Setelah Seminar																				
9.	Sidang																				

### Jenis dan Sumber Data

Dalam memperoleh data penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) jenis data, yaitu:

#### Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari tempat penelitian yaitu pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara yang

penulis lakukan secara langsung kepada karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan.

### **Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung namun sudah diolah sebelumnya baik keterangan ataupun data yang ada hubungannya dengan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini ialah data profil perusahaan dan logo perusahaan.

### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini, ialah:

1. Data Internal  
Data internal yaitu data yang diperoleh dari dalam perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian yaitu dari Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan.
2. Data Eksternal  
Data eksternal yaitu data yang berasal dari luar lingkungan perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian. Data tersebut dapat di peroleh dari buku-buku, internet, jurnal, dan lain-lain.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode dalam pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini dapat diperoleh dari :

Mengumpulkan data dari lapangan atau lokasi dimana penulis melakukan penelitian, yang terdiri dari : **Penelitian Lapangan (field research)**

1. Observasi  
Peneliti melakukan pengamatan langsung di Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan untuk mendapatkan informasi atau data untuk melakukan penelitian.
2. Wawancara  
Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan dari Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan.

### **Penelitian Kepustakaan (library research)**

Mengumpulkan data melalui berbagai referensi yang relevan dan berhubungan dengan judul penelitian seperti buku, jurnal, artikel dan internet.

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu metode yang bersifat deskriptif berupa pemaparan yang diperoleh dari data-data yang dikumpulkan, diklarifikasikan, dianalisis dan diinterpretasikan secara objektif sehingga menghasilkan informasi dan gambaran mengenai topik pembahasan secara terperinci.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan merupakan usaha kuliner yang didirikan pada tahun 2018 oleh Bapak Jumardani hingga saat ini yang terletak di Jalan Thamrin, Pangkalan Brandan tepat di depan Masjid Ubudiah. Pemilihan lokasi pada Brandan Donuts ini terbilang cukup strategis karena outlet tersebut berada di pinggir jalan raya sehingga mudah dijangkau oleh pelanggan. Sebelum tahun 2018, Bapak Jumardani memberikan usahanya dengan nama Lootin pada tahun 2015 yang diambil dari filosofi adiknya sewaktu masih kecil selalu meminta roti sebelum tidur dengan bahasa anak bayi yang kedengarannya lootin. Nama donat

lootin hanya dipakai hampir 3 bulan karena dalam pemakaian nama tersebut usaha pak jumardani tidak mengalami peningkatan. Setelah memakai nama donat lootin, pak jumardani mengganti nama usahanya dengan donat karakter karena pada saat itu makanan dalam bentuk karakter banyak diminati oleh pelanggan karena bentuknya yang menarik namun setelah 2 bulan pemakaian nama donat karakter tidak begitu efektif karena tidak memiliki ciri khas. Berbagai evaluasi dilakukan oleh pak jumardani, sehingga beliau mendapat ide untuk menggunakan nama Brandan Donuts pada usahanya. Seminggu menggunakan nama tersebut, usaha pak Jumardani mendapatkan respon positif dari masyarakat kota Pangkalan Brandan. Saat ini Brandan Donuts sudah memiliki 4 (empat) outlet yaitu 1 (satu) outlet berada di Pangkalan Brandan, 1 (satu) outlet berada di Tj. Pura, 1 (satu) outlet berada di Kota Medan dan 1 (satu) outlet di Kota Langsa.

## **Deskripsi Penelitian**

### **Attitude (Sikap)**

Berdasarkan attitude (sikap) yang ditampilkan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan dalam memberikan pelayanan prima terhadap konsumen adalah dengan bersikap ramah kepada konsumen, bersahabat yaitu dengan berusaha bersikap sebaik mungkin dan menghargai pendapat yang diberikan oleh konsumen, sikap murah senyum ditampilkan karyawan ketika melayani konsumen. Karyawan merupakan aktor utama karena karyawan berhadapan langsung dengan konsumen dalam melayani konsumen. Sehingga sikap ramah, bersahabat dan murah senyum yang ditampilkan oleh karyawan ketika melayani dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen.

### **Attention (Perhatian)**

Berdasarkan Attention (perhatian) bahwa bentuk perhatian (attention) yang diberikan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan ketika melayani konsumen yaitu dengan memberikan sambutan ketika konsumen datang. Sambutan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen yaitu dengan cara memberikan salam, menanyakan kebutuhan dan apa yang ingin dipesan oleh konsumen. Selain itu perhatian yang diberikan oleh karyawan yaitu jika pesanan mengalami keterlambatan dalam proses pembuatan dikarenakan banyaknya pesanan dari konsumen lain, maka karyawan akan menanyakan kepada konsumen apakah konsumen bersedia untuk menunggu pesannya selesai ditoko atau konsumen ingin meninggalkan pesannya terlebih dahulu dan akan kembali untuk mengambilnya pada waktu yang sudah disepakati.

### **Action (Tindakan)**

Berdasarkan action (tindakan) yang merupakan suatu kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Tindakan yang dilakukan karyawan dalam melayani konsumen yaitu dengan cara mencatat setiap pesanan konsumen, membacakan kembali pesanan konsumen untuk memastikan agar pesanan yang dipesan sudah sesuai dengan keinginan konsumen dan mempersilahkan konsumen untuk menunggu di tempat yang telah disediakan berupa. Adapun tempat yang disediakan yaitu berupa kursi dan meja yang berada ditempat teduh agar konsumen merasa nyaman dan terjaga dengan baik.

### **Ability (Kemampuan)**

Berdasarkan (ability) kemampuan yang merupakan pengetahuan atau keterampilan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan prima. Dalam hal ini bentuk kemampuan yang diberikan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan yaitu pada saat membantu konsumen yang membutuhkan bantuan dalam hal memilih produk yang sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Ketika konsumen mengalami kesulitan dalam

memilih produk yang diinginkannya, maka karyawan akan membantu memilihkan produk yang paling best seller dan terbaik. Karyawan juga akan menjelaskan sedetail mungkin tentang produk tersebut secara sederhana dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen.

### **Appearance (Penampilan)**

Berdasarkan appearance (penampilan) yang harus diperhatikan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan ketika melayani konsumen yaitu dengan berpenampilan yang rapi, bersih, wangi dan menarik. Penampilan merupakan hal yang paling utama dilihat oleh pandangan pertama konsumen. Sehingga karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan selalu mengutamakan penampilannya agar dapat memberikan kesan yang baik pada lawan bicara yaitu konsumen Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan.

### **Accountability (Tanggung Jawab)**

Berdasarkan accountability (tanggung jawab) yang merupakan sikap atau tindakan dalam bentuk kepedulian, keberpihakan kepada konsumen untuk meminimalkan kerugian atas ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan prima yang diberikan. Tanggung jawab yang diberikan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan ketika menghadapi konsumen yang komplain yaitu karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan terlebih dahulu memilih untuk mendengarkan seluruh keluhan dari konsumen dan mencari tau penyebab dari keluhan serta ketidakpuasan konsumen. Setelah mendengarkan alasan dan seluruh keluhan konsumen, karyawan Brandan Donuts mencoba memperbaiki dengan mengganti apa yang sudah membuat konsumen kecewa dengan catatan jika kesalahan terjadi akibat kelalaian dari pihak Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan.

### **Pembahasan Penelitian**

Hasil penelitian yang penulis peroleh dari wawancara antara penulis dengan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diperoleh pembahasan tentang penerapan pelayanan prima pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan yaitu sebagai berikut :

#### **Attitude (Sikap)**

Berdasarkan attitude (sikap) yang sesuai dengan hasil penelitian bahwa beberapa sikap yang ditampilkan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan ketika melayani konsumen yaitu berdiri dan menyapa konsumen yang datang dengan sopan, ramah dan tersenyum. Sikap sopan dan serasi yang ditunjukkan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari sikap berdiri ketika konsumen datang dan langsung menyapa konsumen dengan ramah. Sikap berpikir positif yang ditunjukkan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari sikap tersenyum. Namun terdapat salah satu karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tidak menunjukkan sikap ramah dan tersenyum ketika melayani konsumen. Sikap sehat dan logis yang ditunjukkan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari sikap menghargai pembicaraan konsumen. Sikap menghargai konsumen yang ditunjukkan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari sikap melayani konsumen dengan sabar dan tidak membedakan berdasarkan status sosialnya.

#### **Attention (Perhatian)**

Berdasarkan attention (perhatian) yang sesuai dengan hasil penelitian bahwa bentuk perhatian yang diberikan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan yaitu memberikan sambutan ketika konsumen datang, menanyakan kebutuhan konsumen, mendengarkan dan

mencatat kebutuhan konsumen serta menerima segala keluhan dan kritikan dari konsumen. Perhatian dalam mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan konsumen yang ditunjukkan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin pada saat menanyakan kebutuhan konsumen dan mendengarkan serta mencatat kebutuhan konsumen. Perhatian mengamati dan menghargai para pelanggan yang ditunjukkan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari penanganan keluhan konsumen dengan mendengarkan seluruh keluhan dan mencari tau penyebab dari keluhan konsumen. Terdapat perhatian yang masih belum maksimal dalam pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan pada konsumen yaitu untuk mempersilahkan konsumen duduk ditempat yang telah disediakan ketika pesannya sedang disiapkan. Sehingga konsumen tampak terlihat berdiri sambil menunggu pesannya selesai.

### **Action (tindakan)**

Berdasarkan action (tindakan) yang sesuai dengan hasil penelitian bahwa tindakan yang diberikan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan ketika melayani konsumen dalam mewujudkan keinginan konsumen yaitu mencatat pesanan konsumen, membacakan atau mengkonfirmasi ulang pesanan konsumen dan memberikan pesanan yang sesuai. Pada tindakan mencatat kebutuhan konsumen oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari mencatat pesanan yang diinginkan konsumen. Pada tindakan menegaskan kembali kebutuhan konsumen tercermin dari membacakan atau mengkonfirmasi ulang pesanan konsumen agar tidak salah dalam menyiapkan pesanan konsumen. Pada tindakan mewujudkan kebutuhan konsumen tercermin dari menyiapkan pesanan yang sesuai dengan pesanan konsumen. Pada tindakan menyatakan terimakasih dengan harapan konsumen mau kembali tercermin dari tindakan berdiri ketika memberikan pesanan dan mengucapkan terimakasih kepada konsumen.

### **Ability (Kemampuan)**

Berdasarkan ability (kemampuan) yang sesuai dengan hasil penelitian bahwa pengetahuan atau keterampilan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan dalam melayani konsumen yaitu tercermin dari membantu konsumen yang mengalami kesulitan dalam memilih produk yang diinginkan dengan cara menjelaskan dan memberikan informasi sedetail mungkin tentang produk yang best seller atau terbaik menggunakan tutur kata dan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen. Pada kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni oleh karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari memilih dengan cara menjelaskan tentang produk kepada konsumen. Pada komunikasi yang efektif tercermin dari tutur kata dan bahasa yang jelas sehingga dapat dimengerti oleh konsumen.

### **Appearance (Penampilan)**

Berdasarkan appearance (penampilan) yang sesuai dengan hasil penelitian bahwa karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan terlihat mengutamakan penampilannya. Hal itu tercermin dari karyawan yang sudah menggunakan seragam dengan baik dan sesuai. Karyawan dengan penampilan yang rapi, bersih dan wangi akan membuat konsumen merasa terkesan dengan pandangan pertama yang terlihat dari penampilan yang begitu serasi. Secara non fisik, penampilan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan tercermin dari sikap tidak canggung dalam melayani konsumen.

### **Accountability (Tanggung Jawab)**

Berdasarkan accountability (tanggung jawab) yang sesuai dengan hasil penelitian bahwa tanggung jawab yang diberikan dalam melayani konsumen dengan sikap kepedulian untuk menghindarkan ketidakpuasan konsumen yaitu tercermin dari penanganan keluhan konsumen dan penawaran produk lain jika produk yang diinginkan konsumen tidak tersedia. Sikap ini tercermin dari kesungguhan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan dalam melayani keluhan konsumen dengan mendengarkan dan memahami seluruh keluhan konsumen. Jika keluhan berasal dari kesalahan pihak Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan maka karyawan meminta maaf atas kesalahannya dan memperbaiki atau mengganti apa yang membuat konsumen merasa kecewa. Dalam hal ini pernah terjadi kesalahan dalam pemberian pesanan, maka dengan cepat dan sigap karyawan langsung mengganti pesanan tersebut dan mengucapkan permintaan maaf kepada konsumen. Pada saat produk yang diinginkan konsumen tidak tersedia, maka karyawan akan menawarkan dan menjelaskan mengenai produk varian lain dengan cara memberikan tester dari produk tersebut agar dapat dicoba terlebih dahulu oleh konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan melalui wawancara langsung dengan karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima yang diterapkan oleh Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu :

Penerapan pelayanan prima pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan berjalan dengan baik namun belum maksimal. Hal ini terlihat dari tidak meratanya implementasi penerapan pelayanan prima untuk semua karyawan dan masih ada salah satu karyawan yang belum melaksanakan proses pelayanan prima pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan secara menyeluruh.

Berdasarkan penerapan pelayanan prima dengan konsep A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) yaitu terlihat 2 (dua) konsep Attitude (Sikap) masih ada kelemahan bahwa senyum sapa belum diterapkan sepenuhnya oleh semua karyawan dan pada konsep Attention (Perhatian) terlihat dari karyawan yang tidak mempersilahkan konsumennya duduk di tempat yang telah disediakan, sehingga konsumen tetap berdiri sambil menunggu pesannya selesai. Untuk 4 (empat) konsep lainnya sudah berjalan baik yaitu Action (tindakan), Ability (kemampuan), Appearance (penampilan), Accountability (tanggung jawab).

Tidak adanya aturan tertulis mengenai standar minimal dalam pelaksanaan pelayanan prima pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran, yaitu :

1. Memberikan pelatihan pelayanan prima untuk karyawan Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan khususnya pada aspek Attitude (sikap) dan Attention (perhatian) untuk pemerataan pemahaman tentang pelayanan prima.
2. Pemilik disarankan memiliki aturan tertulis penerapan pelayanan prima agar dapat di evaluasi pelaksanaannya dan ditindaklanjuti terkait perbaikan penerapan pelayanan prima pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan. Beberapa standar operasional prosedur yang disarankan yaitu :
  - a. Menyambut konsumen yang datang dengan segera berdiri dan mengucapkan salam menggunakan kata-kata yang sopan, ramah dan murah senyum.

- b. Karyawan mendengarkan dengan sungguh-sungguh kebutuhan konsumen serta menyediakan sarana kritik dan saran.
- c. Mencatat pesanan konsumen dan mengkonfirmasi kembali dengan membacakan ulang pesannya untuk memastikan agar pesanan tersebut sudah sesuai dengan keinginan konsumen.
- d. Tidak boleh membeda-bedakan antara konsumen.
- e. Mempersilahkan konsumen untuk duduk ditempat yang telah disediakan.
- f. Waktu untuk menyiapkan pesanan konsumen diusahakan tidak lebih dari 5 menit.
- g. Menggunakan pakaian yang serasi, rapi dan bersih.
- h. Pastikan kembali pesanan sebelum diberikan oleh konsumen.
- i. Mengucapkan terimakasih kepada konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. M. S. Wardani, "Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional," Jurusan Perbankan Syariah Institut Negeri Metro, Lampung, 2019.
- [2] D. dan I. Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Gava Media, 2019.
- [3] K. *Customer Service Excellence (Teori dan Praktik)*, Cetakan Kedua, Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2018.
- [4] A. Rohman, "Kepemimpinan Pelayanan Prima Di Pedesaan," *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, vol. 7, no. 1, p. 96, 2017.
- [5] M. Rusydi, *Customer Excellence*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- [6] A. Farida dan H. , "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Pahlawan Revolusi Baru," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 3, no. 2, p. 13, 2019.
- [7] I. E. S. Sebayang, "Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu USU," *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, vol. 3, no. 1, p. 300, 2019.
- [8] M. Pamekas, *Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama, Jawa Tengah: Lakeisha, 2021.
- [9] Y. A. Susanti dan R. Oktafia, "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo," *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, vol. 5, no. 2, p. 107, 2020.