

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Rivai dan Darsono Prawironegoro, *Manajemen Strategi Kajian Keputusan Manajeral Bisnis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi Sosial Dan Politik*, Jakarta: Mitra Media, 2015.
- Afifuddin dan Beni Ahmad Suebani, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012.
- Agustinus, Bandur. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Al- Arif, M. Nur Rianto *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* Alfabeta: Bandung, 2012
- Arikunto, Suharsini *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Catur E, Rismiati dan Ig bondan Suratno, *Pemasarn Barang dan Jasa*, Jakarta: Kanisius 2001
- Dahlan, Ahmad *Bank Syariah; Teoritik, Praktik, Kritik* Yogyakarta: Teras, 2012.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisa Data*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010.
- Griffin, Jill *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana 2004
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu 2008.
- Latumaerissa, Julius R. *Manajemen Bank Umum* Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Lovelock Christopher, dkk, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, Jakarta: Erlangga, 2011.

- Lovelock dan Gummesson, *Pemasaran Jasa* Jakarta: Erlangga, 2011
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Nandan Limariksana & Wilhelmus Hary Susilo, *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: PrenadaMedia Grup, 2019.
- Rahmayanti, Nina *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta :Graha Ilmu, 2010.
- Sabari Yunus, Hadi. *Metode Penelitian Wilayah Kontemporer Hadi sabari Yunus, Metode Penelitian Wilayah Kontemporer*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing in Busines*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsaputra, Uhar *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Suryani, Tatik *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah STAIN Pamekasan, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah (artikel, makalah, proposal penelitian, skripsi, laporan penelitian skripsi, bahasa dan tanda baca, transliterasi)*, Pamekasan: STAIN Press, 2012.
- Tjiptono, Fandy . *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Andi, 2014.
- Tjiptono, Fandy *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi, 2014
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Jasa* Yogyakarta: Andi, 2009
- Wijaya, Tony. *Majemem Kualitas Jasa*, Jakarta: PT INDEKS, 2011.

Jurnal :

Augusta Schuurman, Thasia “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan loyalitas Nasabah Pada Nasabah Satu Bank Swasta Di Jakarta, Jurnal OE, vol. 7, no. 1, Maret 2015.

Abu Amar Fauzi, “Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia.” *Journal of Business and Banking*, 2 (November-April, 2017).

Handinin Khaerunnisa, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal Studia Vol. 1, No.1

Kartikasari, Dwi. *Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma*. Batam: Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam.

Kumala Aziz, Ervin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah”Tabungan BSM” studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang”, *Iqtishodia Jurnal Ekonomi Syariah*, vol. 02, no. 02 2017.

Muhammad Nizar dan Badrus Soleh, “Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah” *Jurnal Ekonomi Islam vol.8 no. 2*, Juni 2017.

Othman, Abdul Qawi & Lynn Owen, “Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House.” *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3 No.1.

Steffi Melati Achlam, Dkk, “Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling”, *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri vol.3 no.1*, September 2014.

Wulandari, Astri, “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri tentang Pelayanan Prima (Survey terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom)”, *Ecodemica*. Vol III. No 1 April 2015.

Website :

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, “Sejarah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan” diakses dari <http://banksyariahspm.co.id/sejarah/> pada tanggal 25 Juni 2020 pukul 12.43.

Kamus Besar Bahasa Indonesia *Penanganan*, Diakses dari aplikasi KBBI, pada tanggal 23 Agustus 2020 jam 10.00.