

DAFTAR RUJUKAN

- Agustinus, Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014
- Basro dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif, Jakarta: Rineka Cipta, 2008
- Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif, Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 111
- Buchory, Herry Achmad dan Saladin, Zdalim, Dasar-Dasar Pemasaran Bank, Bandung: Linda Karya, 2006
- Daryanto Dan Bintoro, Konsumen Dan Pelayanan Prima Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014
- Fuad, Anis, Panduan Praktis Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014
- Fakhri , Firdaus, Aplikasi Metodologi Penelitian, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Fitrah, Muh, dkk, Metodologi Penelitian, Jawa Barat: CV Jejak, 2017.
- Hasanah Fadilah, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan DI Jade Bamboo Resto Yogyakarta, *Jurnal Keluarga*, 1 (Februari, 2016)
- Huda, Nurul Dkk, Pemasaran Syariah, Kebayunan: Kencana, 2017
- Irawan, Herry dan Juwaini, Kepuasan Pelayanan Jasa, Jakarta: Erlangga, 2004), Kasmir, Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana, 2004
- Ibrahim, Ahmad, Manajemen Syariah, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012
- Jundiani, Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia, Malang: UIN Malang Press, 2009
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Gramedia, 2008, Ed, Iv, Cet, Usmara, A. Strategi Baru Manajemen Pemasaran Jogjakarta: Amara Books, 2003Cet. I
- Kotler, Phillip, Marketing Manajemen, New Jersey: PrenticeHall, 2000
- Kasmir, Customer Services Exellent, Jakarta: Pt Raja GrafndoPersada, 2017
- . Pemasaran Bank Jakarta: Kencana, 2010

- Khaerunnisa, Khandini, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Studia*, 1 (2013-2014)
- Malayu, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017
- Moleong, J Lexy, Metode Penelitian Kualitatif Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016
- Mukhtar, Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif Jakarta: Press Group, 2013
- Nugroho, Perilaku Konsumen, Jakarta: Kencana. 2015
- Nofriansyah, Deny, Penelitian Kualitatif Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Rianto, Nur, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2010
- Rahmayanti, Nina, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Stinnet, Bill, Think Like Your Customer, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2005
- Sugiarto, Endar, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Jakarta: Gramedia, 1999
- Sutopo dan Suryanto, pelayanan prima, Jakarta: LAN, 2001
- Sabhari, Hadi, Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2016
- Tjiptono, Fandi, Service, Quality And Satisfaction, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III. (Jakarta: Pusat Bahasa. 2008
- Wangasawidjaja Z, Pembiayaan Bank Syariah Jakarta: PT Gramedia Utama, 2012.
- Windra Rini Vikawati, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekobus*, 2 (September, 2017)
- <http://amp.kaskus.co.id/thread/2016/04/standar-pelayanan-prima-terhadap-konsumen>, 2016

<https://www.timesindonesia.co.id/read/180295/20180816/084313/ini-tips-dirut-bank-bprs-spm-pamekasan/23Agustus2018>

<https://www.timesindonesia.co.id/read/190295/20190816/084313/BPRS-Raih-Predikat-Excellent-dari-Infibank/30> Oktober 2018