

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin., dkk, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Ali, Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Anggoro, Linggar , *Teori dan Profesi Kehumasan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Anriasan, *Manajemen Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Atmadjati, Arista, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: Deepublish, 2012.
- Barata Adya Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Darmawan, Fasa Iqbal Muhammad, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UNY Press, 2020.
- Duli, Nikolaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Fahrudin, Andi, *Manajemen Pertelevisian Modern*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta : Pustaka Ilmu, 2020.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia 2009.
- Kasali, Rhenaid, *Manajemen Public Relation & Aplikasi Di Indonesia*, Jakarta: Griffin, 2003.
- Kashmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2004.
- Kotler, Philip dan Keller Lane Kevin, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Bellas Jilid I*” Jakarta: Erlangga, 2008.
- Machali, Imam, *Metode Penelitian kuantitatif: Panduan Praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif*, Yogyakarta: MPI UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasa, *Analisis Data Penelitian Data dengan Statistik Edisi Ke-2*, Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2013.
- Nachrowi Djalal Nachrowi dan Harius Usman, *Penggunaan Teknik Ekonometrika*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.

- Noviyanti, *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*, Pasuruan: CV.Penerbit Qiara Media, 2020.
- Priadana, Sidik, *Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Siregar, Sofyan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2014. Sudarso,
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suliyanto, *Metode Peneltian Bisnis: Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- Suryati, Lili, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CV.Budi Utama, 2015.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Soetanto, Hadinoto, *Bank Ritel, Mikro, dan Konsumer*, Jakarta: Gramedia, 2009.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, Pamekasan: IAIN Madura, 2020.
- Tungga Wikrama Ananta., dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Ayu Farida dan Hardianawati, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.3, No.2, September 2019.
- Hadinoto, Soetanto, *Bank Ritel, Mikro, dan Konsumer*, Jakarta: Gramedia, 2009.
- Handini, Khaerunnisa, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Studia, Akuntansi dan Bisnis*, Vol.1, No.1, 2013-2014.
- Husein Fakhri M., *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, “Analisis Kluster Perkembangan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Pulau Jawa”, Vol.49, No.1, Juni 2015.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011.
- Lina Dianto, “Studi Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Satisfaction Pada Bank Mandiri KCP Bratang Binangun”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol.3, No.2, Mei 2014.
- Nizar, Muhammad dan Soleh, Badrus, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Ekonomi Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Yudhartha Pasuruan*, Vol. 8, No.2, 2017.
- Neni Dyah Purwanti, Sugiono, dan Dewi Hardiningtyas, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, (Studi Kasus: Pt. Pln

*(Persero) Rayon Malang Kota)*”, *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, Vol.3, No.2

Rozalinda, *“Implementasi Pada Industri Perbankan Syariah”*, *Jurnal: Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol.1, No.1.

Seftiani, *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Teluk Betung Bandar Lampung)*, (Lampung: Dipublikasikan, 2017).

Tiong, Piter, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar”*, *Seiko: Journal of Management & Business*, Vol.1, No.2, 2018.

Zuhri, Ach dan Haryanto, Rudy, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah “Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep”*, Vol.3, No.1, Juni, 2016.

*Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 pasal 21 a,b,c,d, Tentang Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah*, Jakarta, 2008.

Observasi Langsung, *Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan (25 Februari 2021) di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.*