

DAFTAR RUJUKAN

- Achlam, Steffi Melati. 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.
- Ajija, Shochrul Rohmatul, dkk. *Koperasi BMT*. Karanganyar: CV Inti Media Komunika, 2020.
- Al Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Arindiaty, Adisty dan Merita Bernik, *Analisis Kualitas Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Baker Street Cafe Bandung*, Jurnal Bisnis Terapan Volume 01, Nomor 01, Juni 2017
- Asih, Nyoman Suparmanti. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon AGATA SINGARAJA*”, Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE) Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Basro dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Budiarto, Eko. *Pengantar Epidemiologi*. Jakarta: buku kedokteran, 2001.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014

Fitria, Helena. *Strategi Servis (PELAYANAN PRIMA) Bank Syariah terhadap Nasabah Non-Muslim (Studi Kasus pada BPR Syariah AMANAH UMMAH)*, Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq, Vol. 3 No. 1, Maret 2012

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

<https://bmtnujatim.com/blog/artikel-25-peluang-pengabdian-di-BMT-NU-Jawa-Timur>

<https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> diakses pada tanggal 29 September 2020.

Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Kasiram, Moh. *Metodelogi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodelogi Penelitian*. Malang: Uin Maliki Press, 2010.

Martiyani, Leli. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, *Implementasi Fungsi Pelayanan Prima Pada Nasabah BMT Walisongo Semarang*” (Skripsi : UIN Walisongo Semarang, 2018).

Masdar, Sjahrazadad, dkk. *Manajemen Sumber Daya manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, Surabaya: Airlangga University Press, 2012.

Mustofa, Ulul Azmi dan Yudi Siyamto, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02, Juli 2015

Nurlia, *Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent*, Meraja Journal Vol. 1, No. 2, Juni 2018.

Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.

Prayogi, Geni. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, Fakultas Ekonomi Syariah, Program Studi Ekonomi Syariah, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*” (Skripsi: UIN Raden Intang Lampung, 2018).

Putri, Ingrid Renvhilia. “Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam Perspektif Etika Bisnis” (Skripsi, IAIN Metro, Lampung, 2019).

Rachmawati, Imami Nur. *Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kalitatif : Wawancara*. Jurnal Keperawatan Indonesia, Volume 11, No.1, Maret 2007.

Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017.

Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan*, Pustaka Taman Ilmu, 2019

Simamora, Elisabeth R. *Analisis Faktor-faktor yang Membangun Kepuasan Nasabah untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2009

Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian*. Bandung: refika aditama, 2012.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *tentang Perbankan Syariah*, Pasal 1.

Yuliana, Rahmi. *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang Dilakukan Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang*, Jurnal STIE Semarang, Vol 4, No 2, Edisi Juni 2012 (ISSN : 2252_7826).

Zurkarnain, Wildan dan Raden Bambang Sumarsono. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.

