

DAFTAR RUJUKAN

- Achmad Yasin. 2017. "*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 3, no. 2
- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press, 2015
- Ahmad, Ruslam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014
- Amirullah, *Manajemen Strategi Teori-Konsep-Kinerja*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015
- Ananta Wikrama Tungga, dkk., *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014
- Ariani, Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Buna'I, *Penelitian Kualitatif*, Pamekasan: Perpustakaan STAIN Pamekasan Press, 2008
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007
- D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Dimas Hendika Wibowo, Zainul Arifin, Sunarti, "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing Umkm (Studi Pada Batik Diajeng Solo)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 29, No.1, (Desember 2015
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014

- Hasan Ridwan, Ahmad. *Manajemen Baitul Maal Wattamwil*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019
- Kasmir, *Customer Service Exelent*, Jakarta: Rajawali Press, 2017
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010
- Katarudin Tiakoly, “Strategi Pelayanan *Customer Service* pada Masa Pandemi Covid 19 terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Pasar Gamalama Kota Ternate,” *IQRA: Jurnal Pendidikan, Sains, dan Humaniora*, 1, no. 1
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-13 Jilid 1*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Latumaerissa, Julius R, *Manajemen Bank Umum*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014
- Moleong, Lexy J., *metode penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Sumedang: Unpad Press, 2016
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, *Metodologi Peneltian Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006
- Niken larasati dan Ahmad Fauzi. 2022. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4 no. 2

- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012
- Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Sumedang: Unpad Press, 2016
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta : UII Press, 2004
- Seta A. Wicaksana, Siti Sarah Ardani, *Psikologi Pelayanan: Kunci Pelayanan Prima Di Masyarakat 5.0*, Riau: Dd Publising, 2022
- Sudarsono, Heri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2015
- Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017
- Sugiono, *Metode Penelitian dan Pengembangan Research & Development*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Syahri Lubis, Alfi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam,” *Journal of Business Administration*, Vol 1, No 2
- Syamsuir, 2015. “Lembaga Keuangan Islam Non Bank,” *Jurnal Islamika*, Volume 15, No 1
- Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Penerbit Teras, 2011
- Yatminiwati, Mimin. *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, Lumajang: Widyagama Press, 2019
- Yayuk Yuliana, “Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.A 2013/2014,” *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol. 2. No. 2 (2017):319.

Zelviean Adhari, Iendy, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*,
Pasuruan: Qiara Media, 2021.