

## Daftar Rujukan

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Agustinus, Bandur. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- Afifuddin, dan Beni Ahmad Suebani. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012.
- Basro, dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- 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*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Akrasa, 2001.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV. Alfabeta, 2019.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Elek Media Computindo, 2003.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Untomo Press, 2019.

- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- . *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- . *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- . *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017.
- Lovelock, dan Gummesson. *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lovelock, Christopher dkk. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- Misbach, Irwan. *Bank Syari'ah Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan*, Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021.
- Ratminto. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z*, Yogyakarta: UGM Press, 2017.
- Rival, Abdul dan Darsono Prawironegoro. *Manajemen Strategi Kajian Keputusan Manajeral Bisnis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi Sosial Dan Politik*, Jakarta: Mitra Media, 2015.
- Rakuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategis Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Rismiati, E Catur dan Bondan Suratno. *Pemasaran Barang dan Jasa*, Jakarta: Kanisius, 2005.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.

- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, Pustaka Tanaman Ilmu, 2019.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen Di Era Internet*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Suharsaputra, Uhar. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Metodologi Penelitian & Pengembangan*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metodologi Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- . *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Andi, 2014.
- . *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi, 2014.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Yunus, Hadi Sabari. *Metode Penelitian Wilayah Kontemporer*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Zurkarnain, Wildan dan Raden Bambang Sumarsono. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.

Hanni. Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Hotimah, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 7 Juni 2023.

Jamaluddin, Ach. Satpam PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Juma'ani. Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Kamariyah. Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Muti'ah, Khalidatul. Teller PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Mannan. Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Nurdiansyah, Ach. Pimpinan cabang PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Rasul, Muhammad. AO Lending PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Saleh, Haerus. Pimpinan cabang PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 21 Desember 2022.

Setiawan, Joni. Admin PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Sudari. Penafsir Emas PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 10 April 2023.

Suryani. Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.

Supardi, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 7 Juni 2023.

- Yuanita Dewi, Fany. AO Funding PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung 3 April 2023.
- Asih, Nyoman Suparmanti. “Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja”, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* Vol. 7, No. 2 Tahun: 2016.
- Arindiaty, Adisty dan Merita Bernik. “Analisis Kualitas Jasa Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Baker Street Cafe Bandung”, *Jurnal Bisnis Terapan*, Vol. 01, No. 01, Juni 2017.
- 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.
- 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.
- Hidayati, Nurul dan Amilatus Zahro, Siti, “Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)”, *Ekomadania*, Vol, 6, No. 1, (Juli:2022).
- Kadari, “Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan”, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKP Yogyakarta, (2016).
- Mustofa, Ulul Azmi dan Yudi Siyamto. “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta”. *Jurnal Ilmial Ekonomi Islam* , Vol. 01, No. 02, Juli 2015.
- Nurlia. “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent”, *Meraja Journal*, Vol. 1, No. 2, Juni 2018.
- 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 Lampung, 2018.

Torisa Utami, Iis, “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta”, *Akademi Sekretari Budi Luhur*, Vol. 19, No. 2, (Oktober: 2021).

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah STAIN Pamekasan, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah (artikel, makalah, proposal penelitian, laporan penelitian skripsi, bahasa dan tanda baca, transliterasi)*, Pamekasan: STAIN Pers, 2012.

[https://id.wikipedia.org/wiki/opr/BPRS\\_Bhakti\\_Sumekar](https://id.wikipedia.org/wiki/opr/BPRS_Bhakti_Sumekar)

<https://www.syariahpedia.com>

<http://muamalatharkat.co.id>

<https://www.researchgate.net>

Kamus Besar Bahasa Indonesia *Penanganan*, Diakses dari aplikasi KBBI, pada hari Selasa tanggal 06 Desember 2022.

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

