

## DAFTAR RUJUKAN

- Achlam, Steffi Melati. "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan *Structural Equation Modeling*." *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Industri*, Vol. 3 No. 2
- Ahmadi, Ruslam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Al- Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Amaliah, Nur. "Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah" (Skripsi, IAIN Syekh Nurjati, Cirebon, 2012).
- Aziz, Erwin Kumala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah "Tabungan BSM" studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KC Kota Malang", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 02 No. 02 (2017).
- Bastiar, Zein. "Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajerial*, Vol.8 No. 16 (Januari 2018).
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fachrurrazi, Eko Bahtiar, *Strategi Baitul Maal Wat Tamwil (Teori ke Praktek)*. Pontianak: IAIN Pontianak Press (Anggota IKAPI), 2020.
- Firdianti, Arinda. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. Yogyakarta: CV. Gre Publishing, 2018.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hadiwidjaja, Rini Dwiyani. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil." *Jurnal Ilmu Akuntansi*, Vol. 10 No. 2 (Oktober 2017).
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.

- Huda, Nurul. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Imamah, Iin Fadilatul. "Penentuan Nisbah Bagi Hasil Pada Pembiayaan *Mudharabah* Dan Perlakuan Akuntansinya (Studi Kasus pada KSPPS BMT NU Cabang Wringin Kabupaten Bondowoso)," *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Undayana* 8, no.2 (2019).
- Juwaini, Ahmad. *Strategi Pengembangan Keuangan Mikro Syariah di Indonesia*. Jakarta: Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS), 2019.
- Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2016.
- Kotler, Philip, Gary Amrstrong. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Kelima*. Jakarta: PT Gelora Aksa Pratama, 2016.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong Kab. Sampang, *Wawancara Langsung* (20 Agustus 2022).
- Octavia, Ria. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 13 No. 1 (April 2019).

- Prasetyo, Iwan, Tri Endang Yani. Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Pelayanan Prima, *Customer Relationship Management* Dan Kepuasan Pelanggan, *Dinamika Sosial Budaya* Vol. 22 No. 1 (Juni 2020).
- Putra, Rizky Pratama. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.” *Jurnal JESTT*, Vol.1 No.9 (September 2014).
- Rahmawaty, Anita. *Spiritual Motivation on Syariah Marketing Cara Jitu Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: IDEA Press (Anggota IKAPI), 2016.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Raya A, Zaid, Nuris Watun H, Nurul Annisa, Zaitur R. Implementasi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank BPRS KCP Pragaan, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen Perbankan Syariah Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan* Vol. 3 No. 1.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Satori, Djam’an. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Satriyanti, Evi Oktaviani. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya.” *Journal of Business and Banking*, Vol. 2 No. 2 (November 2012).
- Subagyo, Ahmad. *Marketing in Business*, Jakarta: Mita Wacana Media, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Susanto, Herry. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Tungga A, Ananta Wikrama. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Utami, Iis Torisa. Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta, *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)* Vol. 19 No. 2 (Oktober 2021).

Utomo, Hardian Dwi, Bambang Irawan, Diah Yulisetiari. "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi *Service Excellence* Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Mandiri, TBK Kota Banyuwangi. " *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 9 No. 2 (Juli 2015).

Widi, Restu Kartiko. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Zakiy, Muhammad, Evita Putri Azzahroh, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervenning*", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1 (Januari 2017).

Zulkarnaim, *Entrepreneurial Marketing Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2