

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, Hadits Arbain ke 15 tentang *Etika Orang Beriman*, diakses tanggal 12 Oktober 2022 Pukul 07:30 WIB
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Edisi 3* Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), h. 15 (E-book), diakses pada 10 Oktober 2022 pukul 14:02 WIB..
- Armida Silvia Asriel, Armiami dan Leo Frista, *Manajemen Kantor*, Jakarta : Kencana, 2016
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Eelex Media Komputindo, 2003
- Budi Setiyono *Manajemen Pelayanan Umum*, Tangerang: Universitas Terbuka, 2020.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media, 2014.
- Ending, Nasabah Prioritas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan, wawancara 2023
- Firmansyah, "*Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat*", Jurnal Ilmiah widya, Vol. 3, No. 4, 2016
- <https://ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com> diakses pada 12 Oktober 2022 pukul 15:45 WIB.
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 22.
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, Cetakan Ke-5, 2018), hlm. 205.
- KBBI Online diakses di <https://kbbi.web.id/> diakses pada 14 Oktober 2022 pukul 13:31 WIB.
- Kepala Bagian Direksi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan, wawancara 2023
- Kepala Bagian Operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan, wawancara 2023

Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*.

.

Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.

Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bnadung : PT Remaja Rosdakarya, 2018

Mulyadi, *Sistem Akuntansi Edisi 4* Jakarta: Salemba Empat, 2017.

Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2. No. 2, 2018.

OJK: 53 Persen Pengaduan Nasabah Soal Layanan Nasabah, diakses di <https://www.republika.co.id/> pada 12 September 2022 pukul 12:08 WIB.

POJK No. 57/POJK.03/2016, *Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima*, diakses di <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 12 Oktober 2022 pukul 21:08 WIB

Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan, diakses 2023

Profil BPRS Kabupaten Pamekasan, diakses 2023

Roni Andespa, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah”, dalam *Jurnal Lembaga Keuangan dan perbankan*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni, 2017.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Zaki Baridwan, *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode* Yogyakarta: BPFE, 2015.