

## DAFTAR RUJUKAN

- Anak Agung Sasmita Dewi, "Strategi Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Villa Air Bali Boutique Resort And Spa." *Media Bina Ilmiah*, Vol. 13, No. 10 (Mei, 2019). <http://ejurnal.binawakya.or.id/>, diakses pada tanggal 05 Januari 2020.
- Arifin, Zainul. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Brata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- Departemen Agama. *al-Quran dan terjemahannya*. Jakarta: Al-Furqon, 2014.
- Dewi Kartikasari, "Efektivitas Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma." *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2016, hlm., 01. (<https://scholar.google.co.id/> , diakses pada tanggal 23 juli 2019).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: UNDIP, 2018.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Haryono, Siswanto. *Structural Equation Modeling untuk Penelitian Manajemen menggunakan AMOS*. Jakarta: PT Intermedia Personilia Utama, 2013.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Kasmir. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- , *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017
- , *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kuncoro, Riduwan dan Engkos Achmad. *Cara Mudah dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: ALFABETA, 2017.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.

- Latumaerissa, Julius R. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Manarung, Trisno Tarmoezi dan Heldin. *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Oriental, 2000.
- Mashuri, “Analisis Demensi Loyalitas Berdasarkan Perspektif Islam.” *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, No. 1 Vol. 9, Juni, 2020. Diakses pada tanggal 30 September 2020.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1999.
- Prakoso, Prasetyo Aji. *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Malang: Gava Media, 2017.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rahmi Yuliana, “Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang”, *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 04, No. 02, Juni 2012. Diakses pada tanggal 29 Januari 2020.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 900*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Richard L. Oliver, “*Whence Consumer Loyalty?*”, *Journal of Marketing*, Vol. 63 (Special Issue), 1999. Di akses pada tanggal 29 November 2017.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Setyobudi, Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Shelfy Indah R, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penyewa Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Penyewa (Studi Kasus: PT. Grand Indonesia)*”, *Jurnal MIX*, Vol.04, No. 01, Februari 2014. Diakses pada tanggal 12 Januari 2020.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013

- Sonny Koeswara, "Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple." *Sinergi*, Vol. 20, No. 1 (Februari, 2016). <https://sinergi.mercubuana.ac.id/>, diakses pada tanggal 05 Januari 2020).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugoo, Dedy. *Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015.
- , V. Wiratna & Poly Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyallitas Pelanggan*. Yogyakarta: Budi Utama, 2015.
- Syafieq Fahlevi Almassawa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Kreatif*, Vol. 6, No. 3 (Juli, 2018). <http://openjournal.unpam.ac.id/>, diakses pada tanggal 24 November 2019.
- Syamsudin, "Pelayanan Prima *Front Office* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan External pada NEC Utan Kayu Jakarta." *Jurnal ITK*, Vol. 4, No. 2 (Februari, 2019). [https://ejournal.nusamandiri.ac.id](https://ejournal.nusamandiri.ac.id/), diakses pada tanggal 27 Maret 2019.
- Tim Penyusunan Pedoman Penulisan Karya Ilmian. *Pedoman Penulisan Karya Ilmian*. Pamekasan: STAIN Press, 2015
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Umar, Husein *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo, 2013.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com)
- [www.penalاران-unm.org](http://www.penalاران-unm.org).