

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A, (2006), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Barber, N. and Jr, R.G, (2011), *A Strategic Approach To Managing Customer Service Quality*, University of New Hampshire, USA, *Journal of Service Science*- Fall 2011, Vol. 4, Number 2.
- Bitner, M.J. and Hubbert, A.R., (1994), *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus service quality: the customer's voice*. In: R.T. Rust and R.I. Oliver, eds. *Service Quality: new directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- David, Freed R, (1998), *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Djaslim, S, (2002), *Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT. Linda Karya.
- Dwi Ariska, (2019), *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kcp Binjai*, Skripsi Minor, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatra Utara.
- Ghony, M. Djunaidi, dan Almanshur, Fauzan, (2016), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. 3, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hafinudin, D, dan Tanjung, H, (2003), *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani
- Hasibuan, M. S.P, (2007), *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hunger, J. D, dan Thomas, L, Wheelen , (2003), *Manajemen Strategis*, Yogyakarta : Andi.
- Ibrahim, (2005), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: CV. Al-Fabeta
- Ikatan Bankir Indonesia, (2014), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir, (2010), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers.

- Kasmir, (2014), *Manajemen Perbankan: Edisi Revisi*, Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kotler. P., (1991), *Principles of Marketing*, New Jersey: Prentice Hall.
- Laras Ayu Wulandari, (2017), *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Keuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
- Machmud, A, dan Rukmana, (2010), *Bank Syariah*, Erlangga
- M. Yunie, *Branch Manger*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, *wawancara pribadi*. 26 November 2020.
- Moh. Mulki Fathullo, (2017), *Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Produk Deposito Mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Nina Indah Fevriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, AN-NISBAH, Vol.01, Oktober 2016.
- Nisfi Fatimah, (2016), *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Artha Sampang Cilacap*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Novitasari, *Customer Service*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, *wawancara pribadi*. 08 Desember 2020.
- Rahmayanty, N, (2013), *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy, (1997), *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, cet. 14, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, A dan Prawironegoro, D, (2015), *Manajemen Strategis: Kajian Manajemen Strategis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi, Sosial, dan Politik*, Jakarta: Mitra Wacana.
- Sofyan, I, (2015), *Manajemen Strategis: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sudarmanto, (2014), *Kinerja dan Pengembangan Kopetensi SDM*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, (2017), *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Suryabrata, Sumardi, (2003), *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tanzeh, Ahmad, (2011), *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy, (2007), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, (2008), *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan layanan Prima*, edisi 1, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F, Ph. D, dan Chandra, G, (2016), *Service, Quality, Satisfaction* Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, (2017), *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 3, Yogyakarta: Andi.
- Tri Hidayati and Muhammad Syarif, (2019), *PROCEEDINGS The 1st International Forum On Business And Economy – IFBE 2019: The Reinforcement Of Digital – Based Risk Manajemen In Islamic Financing In The Disruption Era*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat, November 2019.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Wari Sugiana, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Juli 2018.
- Widiyono, T, (2006), *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1985), “Problems and Strategies in Services Marketing”, *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Spring)