

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adya Barata, Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003).
- Ahmad. *Manajemen Strategis* (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020).
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2017).
- “Al Qur’an Tajwid, Terjemah Tafsir Untuk Wanita.” (Bandung: Marwah), t.t.
www.alquranmuslimah.com.
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. 7 ed. (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2012).
- Arraniri, Iqbal, dan dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1 ed. (Cirebon: Insani, 2021).
- Chinunda, Emmanuel Danstan. *Customer Service : The Kingpin of Business Success in Africa. (United States of America: Xlibris Corporation LCC, 2013).*
- Fauzi, Ahmad, dan Rusdi Hidayat NA. *Manajemen Kinerja*. (Mulyorejo Surabaya: Airlangga University Press, 2020).
- Griffin, Ricky W. *Manajemen*. 7 ed. (Jakarta: Erlangga, 2004).
- Griffin, Ricky W, dan Ronald J Ebert. *Bisnis*. 8 ed. (Jakarta Timur: Erlangga, 2006).
- Hanggraeni, Dewi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1 ed. (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2012).
- Hendra, dan Muhammad Zuhirsyan. *Perbankan Syariah Dalam Perspektif Praktis dan Legalitas*. (Medan: Merdeka Kreasi Group, 2022).
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Manajemen Risiko 2*. 1 ed. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015).

- Karima, Meta, dan Yenti Sumarni. *Sumber Daya Insani (Teori, Kasus, dan solusi di Perbankan Syariah)*. (Bengkulu: CV. Brimedia Global, 2023).
- Lestari, Ika, dan Mansur Chandi Mursid. *Lingkungan Dunia Usaha di Indonesia*. 2 ed. (Tegal: Khoirunnisa, 2019).
- Muhdar. *Manajemen SDM: Teori dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah - Rajawali Pers*. 1 ed. (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021).
- Mu'ah, dan Masram. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2021.
- Pamekas, Meki. *Pelayanan Prima*. 1 ed. (Jawa Tengah: Lakeisha, 2021).
- Pine II, B., dan J Gilmore. "The experience economy: past, present and future." Dalam *Handbook on the experience economy*, 269, 2013.
<https://doi.org/10.4337/9781781004227.00007>.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. 1 ed. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1998).
- Pine II, B., dan J Gilmore. *The experience economy: past, present and future*. Dalam *Handbook on the experience economy*, <https://doi.org/10.4337/9781781.004227.00007>, 2013.
- Riyadi, Selamat. *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. 1 ed. (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022).
- Saidatur R, Wiwik, Nurul Istifadhoh, dan dkk. *Monograf Perbankan Syariah*. (Jawa Timur: Guepedia, 2021).
- Salusu, J. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Nonprofit*. (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004).
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2008).
- Sundari, Eva. *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. (Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021).
- Suputra, I Gede Widya. *How To Create Service Excellent For Your Guests*. (Bali: Nilacakra, 2021).

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi, 1996).

Wahid, Nur. *Perbankan Syariah Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*. (Jakarta: Kencana, 2021).

Wulandari, Ririn, dan Fikri Rusmahafi. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020).

Jurnal:

Douglas, Jacqueline. *Mystery Shoppers: an evaluation of their use in monitoring service performance*. *The TQM Journal*, Vol. 27, No. 6, <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2015-0052> , 2015.

Harahap, Dedy, dan Dita Amanah. *Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia*. *JBE: Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 26, No.1, 2019.

Hasanah, Aulia, dan Aqsiami Kirana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Gede Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 21, 2018.

Iftiani, Nina. *Analisis Penerapan Service Level Agreement (SLA) dalam Proses Realisasi Pembiayaan KPR IB Syariah Tapak di PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni*. *JEMAK: Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi dan Keuangan*, Vol. 3, No. 3, <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3> , 2022.

Jacob, Steve, Nathalie Schiffino, dan Benjamin Biard. *The Mystery Shopper: a tool to measure public service delivery?* *IIAS: International Review of Administrative Sciences*, Vol. 84, No. 1, <https://doi.org/10.1177/0020852315618018>, 2018.

Karnawijaya. *Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah Pada Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau*. *Jurnal Administrative Reform*, Vol. 2 No.4, 2014.

Rafidah. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*. *Nalar Fiqh*, Vol.10, 2014.

Yuliani, Wiwin. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling*. Jurnal Quanta, Vol. 2, No.2, 2018.

Skripsi

Anshari, Hafiz. “*Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.*” Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2022.

Nurjanah, Ana. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 Di Kota Banjarbaru*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021.

Mokodompit, Wardiman. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Makassar*. Skripsi, Universitas Negeri Makasar, 2016.

Ramadhayani, Tiara. *Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah KCP Seutui*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021.

Saragih, Dewi. *Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2014.

Internet:

Berita Negara Republik Indonesia. *Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn25-2015.pdf>. Diakses pada 24 Mei 2023 pukul 10.30

Damanhuri, Zuhri. *Melayani Publik*. Republika, 2016. <https://www.republika.co.id/berita/ogv49v301/melayani-publik>. Diakses pada 19 Agustus 2022 pukul 16.33.

IDN Times. “10 Masalah yang Sering Dihadapi Customer Service, Wajib Tahu!”

.<http://cdnm1.caping.co.id/news/detail/10097738>. Diakses 17 Juli 2023 pukul 19.45.

KBBI. “Arti Kendala-Kamus Besar Bahasa Indonesia.”

<https://kbbi.web.id/kendala>. Diakses pada 17 Juli 2023 pukul 16.00

“Layanan Berkualitas, *BTN Syariah Sabet Dua Penghargaan Infobank Digital Brand 2022.*” The Asian Post Cerdas Berpolitik Cermat Berekonomi, 27 April 2022. <https://asianpost.id/layanan-berkualitas-btn-syariah-sabet-dua-penghargaan-infobank-digital-brand-2022/>. Diakses pada 2 Mei 2023 pukul 14.16.

OJK. *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*. Otoritas Jasa Keuangan (blog).

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-kelembagaan-.aspx>. Diakses 4 Maret 2023 pukul 12.30.

Shofa, Nisa. *Mengenal Apa Itu Teller Bank, Tugas, Syarat, dan Gajinya*. Kita Lulus, <https://www.kitalulus.com/seputar-kerja/teller-adalah>. Diakses 12 Desember 2022 pukul 13.30.

Yulian, Evan. *Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: Ini Dia Bank-Bank Terbaik Dalam Layanan*. Infobanknews.com Beyond Banking & Money Business, 2022. <https://infobanknews.com/infobank-19th-banking-service-excellence-awards-2022-ini-dia-bank-bank-terbaik-dalam-layanan/>. Diakses pada 2 Mei 2023 pukul 14.04.

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wawancara

Dwi Ningsih, Ani, *Customer Service*, 22 Mei 2023.