

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- A.Muri Yusuf, (2019), *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Jakarta:, Cet. V.
- Abdurrahmat Fathoni, (2011), *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ascara, (2008), *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Aziz Abdul Dahlan, (2010), *Fiqih Muamalat Sistem Transaksi dalam Fiqih Islam*, Jakarta.
- Doi A Rahman, (1966), *Syariah III Muamalah, Terjamah Zainudin dan Rusdi Sulaiman*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hamid Darmadi, (2011), *“Metode Penelitian Pendidikan”*, Bandung” ALFABETA, Cet. II.
- Kasmir, (2005), *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, (2006), *Dasar – Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lubis Suhrawardi, (2000), *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafindo.
- Lexy J Moleong, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- M. Syafi’I Antonia, (2001), *Bank Syariah dari teori ke praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Nasution, M.N (2005), *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratmino & Atik Septiwinarsih, (2007), *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan citezen’s*, Yogyakarta, Pelajar
- Rianto, M.Nur, (2012), *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Saroso, S. (2017). *Analisis Data Penelitian Kualitatif* . PT Kanisius.
- Sudarso Heri, (2004), *Bank dan Lembaga keuangan syariah*, Yogyakarta:ekonasia.
- Syafe’I Rachmat, (2001), *Fiqih Muamalah*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Trisadini P. usanti, Abd. Shomad, Op. Cit.

Umam Khotibul, (2016), *Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.

Yustanto, M. Ismail, (2002), *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Press.

B. JURNAL

Ramly Tengku Amir, (2018), *Strategi Management Of Organization Devalopment And Civil Service Based Pumpinghr Model At Ibn Khaldun University Bogor*, Integrated journal Of Business And Economics.

BTNSyariah,<http://www.btn.co.id/id/syariah/Tentang-kami/profil>
BTNSyariah.co.id,(30Juli2018).

Dwi Ani Ningsih, (2023), *Customer Service PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin*, Wawancara Pribadi.

M. Fadhli Nursal, (2021), *The Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty*, Journal Of Strategy And Businiss Applications. Vol. 4, No. 1.

Nik amah, (2019), *Determinant Of Customer Loyalty At Bank Syariah Indonesia*, International Journal Of Economics, Business And Accounting Research, Vol. 3, Issue. 4.

Nining Wahyuningsih, (2018), *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Tabungan Negara Syariah Jombang*, Jurnal Al- Amwal, Vol.10, No.2.

Nurhadi, (2018), *The Influence Of Service Quality On Trust And Loyalty Of Consumer*, Journal Economics, Vol. 14 No. 1.

Intan Monica Alma Sangi, (2022), *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, TBK. Cabang Banjarmasin*, Productivity, Vol. 3 No. 2.

Sudarso Heri, (2004), *Bank dan Lembaga keuangan syariah*, Yogyakarta:ekonossia.

Sunarto Zulkifli, (2007), *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, Jakarta.

Widyanti Peppy Tio, (2022), *The Effect Of Service Quality And Product Quality On Purchase Decisions With Customer Satisfaction As Intervaning Variable*, Jurnal Akuntansi dan Ekonomi, Vol. 7 No. 2.

Wiryaningtyas Perwisari Dwi, (2016), *pengaruh kepuasan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank kredit desa kabupaten jember*, jurnal ekonomi dan bisnis, Vol. 14 No. 1.

Wiranti, Desi Indah, (2019), *Strategi Promosi dan Bagi Hasil tabungan Prima iB Hasanah Bank BNI Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 2. No. 2.

C. SKRIPSI

Ali Zainuddin, (2008), *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta.

Djaslim Buchori dan Saladin, (2006), *Dasar Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya.

Fadilah Nur, (2021), *Strategi Customer Service dalam melayani nasabah*, Diss. INSTITUT AGAMA ISLAM PALOPO.

Fauziah Lusi, (2021), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank BRI Unit Bandar Buat*, Jurnal: Matua, Vol. No. 4.

Kamal, Yusron Musthafa, (2016), *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*, Jakarta, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Leny Rahmah, (2019), *Tingkat Kompetitif Produk Tabungan Btn Prima Ib Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin*. Diss Universitas Islam Negeri Banjarmasin.

Mahdallena, Atina (2020), *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Prima pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Semarang*.

Ningtias, Kartika Ayu, (2019), *Analisis Swot Dalam Strategi pemasaran Produk Tabungan Qurban Ib di bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan*, Dss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Purnomo, Agus, And Muhammad, (2019), *Analisis Produk Tabungan Ib Muamalat Prima Bisnis Terhadap Rill Perekonomian Masyarakat (Studi Kasus Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam.

Rahardjo, M. (2011), *“Metode Pengumpulan Data Kualitatif*, Teaching Resources.

Amaliyah Risky Rahma, (2016), *Implementasi Standar Layanan Handling Complaint Pada Unit Custome Service di Bank BTN Kantor Cabang Syariah*, Yogyakarta.

Rambe Linda, (2019), *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mambrur*, Padangsidimuan: IAIN.

- Rizka Umi, Farida, (2018), *Implementasi Akad Mudharabah Mutlaqah pada Bungan BTN Prima iB di PT. Bank Tabungan Negara (persero) TBK kantor Cabang Pembantu Syariah, Jombang.*
- Sari,M., Siswati, T., Suparto, A.A., Jonata, Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., Hasanah,N., Agusti,& Evigravitiani (2022). *Metodologi Penelitian Global eksekutif Teknologi.*
- Siyoto, S., & Sodik, M. A (2005), *Dasar Metodologi Penelitian Literasi Media Publishing.*
- Tjiptono Fandi, (2004), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offsey.
- Triandari sigit, (2006), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Salemba Empat.
- Wulyaningtyas Tikka, (2017), *Pelaksanaan Tabungan BTN Prima di Bank Tabungan Negara (Persero), TBK Cabang Sidowarjo*, Surabaya. Artikel Ilmiah.
- Yensi Cindy, (2022), *Penerapan Bagi Hasil*, UIN Walisongo Semarang.