DAFTAR PUSTAKA

Atmadjati Arista, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* Cet-1, Yogyakarta: Deepublish, 2013.

Fadil Zaki dan Utama Priyo, *Teknik Marketing Itu Mudah* Cet-1, Yogyakarta: Perpustakaan Nasional, 2015.

Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: CV. Al-Fabeta, 2005.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Strategi*, From http://kbbi.web.id/strategi, 2020.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kendala, From http://kbbi.web.id/kendala, 2020.

Mahriani Elida, *Operasional Bank Syariah* Cet-1, Serang: Laksita Indonesia, 2019.

Nikensari Sri Indah, *Perbankan Syariah Prinsip, Sejarah dan Aplikasinya* Cet-1, Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2012.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

Purwanto, *Marketing Strategic*, Platinum, 2012.

Steers M. Richard, *Efektifitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985.

Suryabrata Sumardi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Ulum Ihyaul MD, *Akuntansi Sektor Publik*, Malang: UMM Press, 2004.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tentang Perbankan Syariah.

Vieqi Rakma Wulan, *Financial Technology (Fintech) A New Transaction In Future*, Mangement of Economy Department of PGRI Adi Buana Surabaya Universty, Journal Of Electrical Engineering and Computer Science, Vol. 2, No. 1, June 2017.

Yunitarini Siti. Prospek Dan Kendala Bank Syariah Di Era Global, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Pekalongan, Journal Article, September 2007.

INTERNET

https://amp.kompas.com/tekno/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-

pengguna- internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa

https://herdyantismi.wordperss.com/2013/11/22/manfaat-adanya-pelayanan-

baik-perusahaan-terhadap-konsumen/amp.

https://www.brisyariah.co.id.

WAWANCARA

Sri Ruliyawati, *Branch Operation Spv,* BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu KayuTangi Banjarmasin, *wawancara pribadi.* 18 Februari 2020

Mahdaliva Sofia, Nasabah Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin, *wawancara pribadi*. 11 Agustus 2020

Laila Fitriani, Nasabah Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin, wawancara pribadi. 11 Agustus 2020

KARYA TULIS

Imroatul Hasanah, Nurul Qisthi (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan

Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP

Banjarmasin A. Yani. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Riza, Ahmad (2018) Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna E-Banking Pada PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Wulandari Lasar, Ayu (2017) Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto. Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Fatimah Nisfi (2016) Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap. Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.