DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hardiansyah, Haris. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Perbankan Syariah (Sebuah Pengantar)*. Cetakan Pertama. Ciputat: Referensi (GP Press Group).

Ikatan Bank Indonesia IBI. 2015. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Kadarman, A. M. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.

Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Revisi 2014. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muhammad. 2011. *Tujuan Pembiayaan.* Yogyakarta: PT. Lkis Pelangi Aksara.

Mahriani, Elida. 2019. *Operasional Bank Syariah*. Serang: Penerbit Laksita Indonesia.

Mubun, B. N. 2003. *Kamus Manajemen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harian.

Nikensari, Sri Indah. 2012. *Perbankan syariah: prinsip, sejarah & aplikasinya*. Cetakan pertama. Semarang: Pustaka Rizki Putra.

Rahmat, F. 2011. Prinsip Analisis Pembiayaan. Jakarta: Erlangga.

Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Warkum, Sumitro. 2015. Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: PT. Gramedia

Toni Prasetyo Utomo, Jurnal Ilmiah. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah.* Universitas Brawijaya, Malang, 2014.

Chudhry, M. Sharif. 2012. *Sistem Ekonomi Islam: Prinsip Dasar.* Terjemahan Suherman Rosyidi. Jakarta: Kencana

Sumarni, Y. (2020). Pandemi Covid-19*: Tantangan Ekonomi Dan Bisnis.* Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 6(2), 46–58

Sumadi, S. (2020). *Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah*. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, 3(2), 145–162

Sholihin, U. (2019). *Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 1(1), 72–97.

Wawancara

Melakukan wawancara pribadi dengan Ibu Siti Nurrena Kusuma dan Ibu Muthia Fazrina

Website

https://www.bankmuamalat.co.id