

DAFTAR PUSTAKA

- Ais, Rohadatul. *Komunikasi Efektif Di Masa Pandemi COVID-19*. Tangerang: Makmood Publishing, 2020.
- Ariska, Della. “Strategi Penerapan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bprs Muamalat Harkat (Studi Bprs Muamalat Harkat Kec Sukaraja Kab Seluma Kota Bengkulu)”. Skripsi Sarjana, IAIN Bengkulu, 2019.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur’anul Karim*. Jakarta: PT. Insan Media Pustaka, 2012.
- Ellawati, Yulia. “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Safir Bengkulu”. Skripsi Sarjana, IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2017.
- Fielnanda, Rifky. *Urgensi Islamic Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Klaten: Lakeisha, 2022.
- Hafni Sahir, Syafrida dkk., *Keterampilan Manajerial Efektif*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ilham dan Yanti, “Peranan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil, Menengah (UMKM) Di Kota Palopo”, *Jurnal Muamalah*, Vol V, No. 2, Desember 2015.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: KENCANA, 2004.
- Kriyantono, Rachmat. *Pengantar Lengkap Ilmu Komunikasi: Filsafat dan Etika Ilmunya serta Perspektif Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Kusumawati, Tri Indah. Komunikasi Verbal dan Non Verbal. *Al-Irsyad Jurnal Pendidikan dan Konseling*. Vol. 6, No. 2, Juli-Desember 2016.
- Marulitua Lumbantobing, Victor. Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi*, Vol. IX, No. 1, Maret 2015.
- Mandong, Indah S. dkk., Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 5, No. 3, September 2017.

- Mappa, Nurdin. dkk., *Agribisnis Syariah*. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2017.
- Muchtar, Bustari, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Kencana, 2016.
- Nasib, Syaifullah, Martin dan Zuria Rifda, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, Surabaya: Global Aksara Pres, 2021.
- Pebruary, Silviana, dkk. *Pencegahan Fraud Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. Sleman: CV Budi Utama, 2012.
- Prayoga Alda Uthama, Universitas Islam Indonesia, dengan judul *Implementasi Customer Relationship Management Bank Komunitas Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Deskriptif Customer Service Relations di BPRS Buana Mitra Perwira dan BMT Mentari Bumi Purbalingga)*, 2014.
- Priadana, M. Sidik dan Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Pritandhari, Meyta. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Vol. 3, No. 1, 2015.
- Putu Yudhi Ardiana, Dewa. *Metodologi Penelitian Bidang Pendidikan*. Medan, Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Purba, Bonaraja. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Raodah. “Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Barru”. Skripsi Sarjana, IAIN Parepare, 2019.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sumianti, Elia. “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Pancor Lombok Timur)”. Skripsi Sarjana, UIN Mataram, Mataram, 2020.
- Umrati dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar, 2020.

- Usman, Rachmadi. *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2018.
- Wahyoedi, Soegeng. *Loyalitas Nasabah Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2022.
- Wardani, Novita Ika. Dkk., *Psikologi Dasar Dan Pengembangan Kepribadian*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi. 2022.
- Widana, I Ketut. *Buku Ajar Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*. Bandung: PT. Panca Terra Firma, 2020.
- Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing SERVLIST: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa Dan Lifestyle*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009.