

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M.Nur Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Barata, Atep Adya. 2017. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Fatmawati, Wahyuni Nada. 2021. "Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam *Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Madiun)". Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Griffin, Jill. 2014. *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan), Edisi Revisi dan Terbaru*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Perbankan Syariah (Suatu Pengantar)*. Jakarta: GP Press Group.
- Hidayatullah, Syarif and Others. 2019. "Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Keunggulan Bersaing Jatim Park Group". *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Juan & Yan. 2014. "Dimension and Influencing Factors of Customer Loyalty in the Intermittent Service Industry". *Journal of Quantitative & Technical Economics*. Vol. 3, NO. 1.

- Julyanti, Erlinda. 2021. “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami”. Skripsi. Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Ed.12, Jilid 2. Jakarta: Penerbit PT Index.
- Kurniawan, Danang. 2020. “*Service Excellent* Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah”. *Journal of Sharia Economic Law*. Vol.3, No. 1.
- Mashuri. 2020. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. Vol.9, No.1.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Purbowo, dkk. 2021. *Perilaku Konsumen : Tinjauan Konseptual dan Praktis*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Prastyo, Dian Eko. 2020. “Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Kediri.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence (Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, Ahmad Hasan. 2013. *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil, Cetakan 1*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sari, Widya Ratna. 2020. “Strategi Pelayanan Simpanan Murabahah dalam Menjaga Loyalitas Anggota ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)”. Skripsi. Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Shidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sukestriyarno dan Wardono. 2016. *Statistika*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press.

Syamsudin dan Aprilia Pratiwi. 2019. “Pelayanan Prima Front Office sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Eksternal pada Nec Utan Kayu Jakarta”. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*. Vol.4 No.2.

Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur’an (2016-2019). 2019. *Al-Qur’an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 21-30*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an.

Wathani, M. Zainul dan Afiati Kurniasih. 2015. “Konsep *Service Excellent* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur’an”. *Jurnal Nisbah*. Vol. 1. No. 1.

Yani, Fitri. 2019. “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Anggota Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sidimpuan)”. Skripsi. Universitas Negeri Sumatera Utara.

WEBSITE

Badan Pusat Statistik Kabupaten Trenggalek, <https://trenggalekkab.bps.go.id/> , di akses pada 21 November 2022.

Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Trenggalek, <https://satudata.trenggalekkab.go.id/> , di akses pada 02 Februari 2023.

WAWANCARA

Wawancara dengan Ibu Ika Erlinawati selaku Manajer BMT Ar-Ridho Trenggalek. 06 Mei 2023.

Wawancara dengan Ibu Kurniyanti Puji H. selaku Karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 24 Mei 2023.

Wawancara dengan Ibu Susara Hesprastiwi selaku Karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 06 Mei 2023.

Wawancara dengan Bapak Agus selaku Anggota Pembiayaan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 12 Mei 2023.

Wawancara dengan Ibu Sumarsih selaku Anggota Simpanan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 12 Mei 2023.

Wawancara dengan Ibu Sunarti selaku Anggota Pembiayaan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 09 Mei 2023.

Wawancara dengan Ibu Venda Novelina selaku Anggota Simpanan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 08 Mei 2023.

Wawancara dengan Bapak Suwarji selaku Anggota Pembiayaan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 08 Mei 2023.

Wawancara dengan Bapak Ucok Sugiantoro selaku Anggota Pembiayaan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 06 Mei 2023.

Wawancara dengan Ibu Siti Maryam selaku Anggota Simpanan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 06 Mei 2023.

Wawancara dengan Ibu Junatin selaku Anggota Simpanan BMT Ar-Ridho Trenggalek. 06 Mei 2023.

Wawancara, Mukani, Anggota Simpanan BMT Ar-Ridho Trenggalek, Trenggalek, 06 Mei 2023