

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Muhammad Ma'ruf. *Manajemen Berbasis Syariah*,. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012.
- Agistya. "Teller BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri," n.d.
- Ali Hasan. *Marketing Bank Syariah*,. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Alma, Buchari. *Pengantar Bisnis*,. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Andriani, Fiets Bierty. "Kepala Bagian Operasional Dan Pejabat Eksekutif Kepatuhan Manajemen Risiko Dan APUPPT BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri," n.d.
- . *Wawancara Kepala Bagian Operasional BPRS Rahma Syariah*, n.d.
- APUPPT, Kepala Bagian Operasional dan Pejabat Eksekutif Kepatuhan Manajemen Risiko dan. *Dokumen BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri*, n.d.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- . *Prosedur Penelitian*,. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,. Jakarta: PT Melton Putra, 1991.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Arsyad, Soeranto dan Locolin. *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi Dan Bisnis*,. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003.
- Asi, Mir Atul Windu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang*. Kediri: Skripsi, 2023.
- Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian*,. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007.
- . *Metodologi Penelitian*,. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2001.
- Elysa, Kiki. "Customer Service BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri," n.d.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*,. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*,. Yogyakarta: Andi Offset, 1987.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. *Al-Qur'an Terjemah*, 2019.
- Iwan Hermawan. *Teknik Menulis Karya Ilmiah Berbasis Aplikasi Dan Metodologi*,. Kuningan: Hidayatul Quran, 2019.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*,. 1 Cetakan. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- . *Customer Services Excellent: Teori Dan Praktik*,. 1 Cetakan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Kediri, OJK. "Daftar BPRS Dan Alamat."
- Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*,. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Keuangan, Otoritas Jasa. *PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 3 /POJK.03/2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BAB VIII Pasal 54*, n.d.
- Mahdi, Daimam. *Peran Pelayanan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah &*

- Relevansinya Dengan Manajemen Pelayanan Syariah (Studi Kasus Pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)*. Kediri: Skripsi, 2023.
- Mardalis, Ahmad. *Meraih Loyalitas Pelanggan Manajemen Dan Bisnis*,. 2nd ed. Surakarta, 2005.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*,. Jakarta: Remaja Rosda Karya, 1999.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Edisi Revi. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Munandar, Dadang. *Relationship Marketing, Strategi Mneciptakan Keunggulan Bersaing*,. Cetakan 1. Yogyakarta: Ekuilibra, 2016.
- Mutafarida, Binti. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun,." *Istithmar Jurnal Studi Ekonomi Syariah* Vol. 1 No. (2017): 10.
- Nofitasari, Riza. *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT PETA Kediri)*. Kediri: Skripsi, 2023.
- Nurita. "Nasabah Pembiayaan BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri, Desa Bogem Kecamatan Gurah," n.d.
- Oesman, Yevis Marty. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, Dan Customer Dependency*,. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. *Principle of Marketing*. Edisi 11. New Jersey: Prentice Hall, Inc, 2016.
- Ratih Hurriyati. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*,. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rue, George R. Terry dan Leslie W. *Dasar-Dasar Manajemen*,. Cetakan XV. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Setiawan, Mas Aris. "Wawancara Bersama Mas Aris Setiawan Nasabah BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri," n.d.
- Subagyo, Bapak Heri. "Wawancara Bersama Bapak Heri Subagyo Sebagai Nasabah BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri," n.d.
- Sudjana, Nana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*,. Bandung: Sinar Baru, 1998.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi*,. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*,. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sulastri, Ibu. "Wawancara Bersama Ibu Sulastri Sebagai Nasabah BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri," n.d.
- Sunarmi, Ibu. "Wawancara Bersama Ibu Sunarmi Sebagai Nasabah BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri," n.d.

- Tanjung, Didin Hafidhuddin dan Hendri. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Tobroni, Imam Suprayoga dan. *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.
- Umam, Herry Sutanto dan Khaerul. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

