

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Andrianto, *Manajemen Bank Syariah*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017.
- , *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 20003.
- Choliva Ayu Puspita. “*Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas Pada Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu/KCP Madiun*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN KEDIRI, 2022.
- Erlinda Julyanti. “*Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN KEDIRI, 2021.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: C,V ANDI OFFSET, 2014.
- , *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Fitria Halim dkk. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, Yayasan Kita Menulis, 2021.
- <https://www.bcasyariah.co.id/>
- Iban Sofyan, *Manajemen Strategi: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Inggrid Renvhilia Putri. “*Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*”. Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, 2019.
- Jumairi Ushawaty. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.

- Kasmir. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- . *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Lita Indra Alista. "*Analisis Strategi Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Di BMT Sahara Tulungagung*". Skripsi Sarjana, IAIN Tulungagung, 2014.
- Lilis Indriani. "*Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru*". Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Masitoh dan Laksmi Dewi. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: DEPAG RI, 2009.
- M. Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Analisis melalui riset di Industri Asuransi Jiwa". Malang: Pustaka Learning Center, 2020.
- Nurdin dkk. "*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu*". Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, No.1, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sumartik. *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018.
- Wahyuni Nada Fatmawati. "*Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun)*". Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.

Wian Widhiani dan Wawan Oktriawan, “*Pengaruh Prosedur Pembiayaan Arrum Haji Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah*”. Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah, No. 2, 2021

Wawancara Dwi Anggraini, Nasabah Bank BCA Syariah KCP Kediri 1 Mei 2024

Wawancara Bapak Rachmad Widarto, Branch Manager BCA Syariah KCP Kediri 9 Januari 2024

Wawancara Bintang Kholisna, Nasabah Bank BCA Syariah KCP Kediri 1 Mei 2024

Wawancara Sisca Ainur Rohmah, Nasabah BCA Syariah KCP Kediri 23 April 2024

Wawancara Ibu Septyara Nurul Azizah, Customer Service Bank BCA Syariah KCP Kediri 23 April 2024

Wawancara Bapak Raynaldo, Nasabah Bank BCA Syariah KCP Kediri 2 Mei 2024

Wawancara Ibu Siti Ropikoh, Nasabah Bank BCA Syariah KCP Kediri 2 Mei 2024

Zubairi Rodoni. *Undang-Undang Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.