

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemah. Jakarta: PT.Karya Toha Putra.1999
- Aufa Atdina “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)* “. Skripsi Sarjana,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. 2021
- Chandra,Gregorius. *Strategi Pemasaran* ,Ed. ke-2,Cet. ke-5. Yogyakarta: Andi Offset. 2001
- Dzatil,Alyani Ismah” *Analisis Dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT.BPRS GEBU PRIMA Kota Medan.*”. Skripsi Sarjana,Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. 2020
- Dwijowijoto. Rian Nugroho *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*,Cet.ke-2.Jakarta:Elex Media Komputindo.2004
- Fuad, Muhammad Muzaqi Al Habibi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah di BMT RAHMAT Semen Kediri* “. Skripsi Sarjana,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. 2021
- Hasyim, Ali. *Manajemen Bank Islam*. Jakarta: Radar Jaya Ofset.1992
- J.Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2012
- J.Panglaykim. *Prinsip-Prinsip Kemajuan Ekonomi*. Jakarta: Kompas Media Nusantara. 2011

- Jefkins, Frank. *PR techniques Second Rev.Ed.* G.B Butterworth-Hinerman Ind. 1994
- Jefkins, Frank. *Public Relations untuk bisnis.* Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo. 1994
- Jefkins, Frank. *The esential of Public Relation.* Singapore: Heinerman Asi. 1992
- John W, Creswell. *Research Desaign: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed,* Ed Ke-3. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2017
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Keuangan Lainnya,* Ed. ke-6. Jakarta: PT.Raja Grafindo Perkasa. 2004
- Muljono, Djoko. *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah,* Yogyakarta:Andi Offset. 2015
- Nur Siti Kholifa “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study pada Nasabah Pembiayaan Mudharabah di PT.Usaha Desa Bersama Kec.Semen Kab.Kediri* “. Skripsi Sarjana,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. 2020
- Prastowo,Andi. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian.* Jogjakarta:Ar-Ruzz.Media. 2012
- Qawi, Abdul Othman dan Lynn Owen. “*Adobting And Measuring Customer Service Quality in Islamic Bank: A Case Study N Kuwait Finance House* “. International Jurnal Of Islamic Service,Vol. 3 No 2001.

- Rhenald, Kasali. *Manajemen Public Relation : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Graffin. 1994
- Rivai, Veithzal Zainal et.al. *Islamic Marketing Manajemen: Pengembangan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw*, Jakarta:PT.Bumi Aksara.2017
- Ruhati “*Implementasi Pelayanan Model Carter Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah BRI Syariah KCP Pinrang*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN PAREPARE. 2018
- SetiawanGuntur, *Implenentasi Dalam Birokasi Pembangunan*. Jakarta:Erlangga.2004
- Shadiqqin, Martul . *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika. 2004
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2008
- Sugiyono. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Sugiyono. *Metode Penellitian Kualitatif dan Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2015
- Suherman, Agam. “ Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Aceh Syariah KC Banda Aceh)”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri AR-RANIRY. 2018

Soemintra Andi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*
.Jakarta:Kencana.2009

Syafi'i, Muhammad Antonio,*Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta:
GemaInsani. 2001

Tjiptono, Fandy. *Service Quality & Statisfaction Edisi 3*, Yogyakarta:Andi
Offset.2011

Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan
Syariah.

Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta:
Grasindo.2002

Wawancara ibu Devi Nuraini Selaku Direksi di BPRS Rahma Syariah Kediri
pada Kamis 27 September 2023

Wawancara ibu Fiets Berty Selaku divisi Kepatuhan Manrisk,APUPPT di
BPRS Rahma Syariah Kediri pada Kamis 28 September 2023.

Wawancara ibu Kiki Elisa Selaku divisi Customer Service di BPRS Rahma
Syariah Kediri pada Kamis 28 September 2023.

Wawancara dengan Ibu Nikmah selaku nasabah BPRS Rahma Syariah di
Kediri pada hari Rabu 11 oktober 2023

Wawancara dengan Ibu Yoshi selaku nasabah BPRS Rahma Syariah di Kediri
pada hari senin 9 oktober 2023.

Wawancara dengan Bapak Athok selaku nasabah BPRS Rahma Syariah di
kediri pada hari Sabtu 14 Oktober 2023.