

DAFTAR PUSTAKA

- Abdusammad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Ahmadi, Ruslam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Atik dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Authar, Mohammad Nailul, “Implementasi Standar Pelayanan Frontiner Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN MALANG, 2017.
- Barata, Atep Adya. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2003.
- Budihardjo, M. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- Dendawijaya, Lukman. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Erliyanto, Lala Febriyan, “Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner Di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Satu Tulungagung, 2018.
- Ghoni, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sleman: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media, 2011.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Hasanah, Sriani Uswatun, “Peranan Service Excellent Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Sidogiri Cabang Kediri”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2018.
- Huryati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: PT. Alfabeta, 2015.

- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia, 2017.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Kurniullah, Ardhariksa Zukhruf dkk. *Metode Penelitian Sosial*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Moenir, A. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Muhammad. *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2009.
- Nurseha, Putri Halimah, “Peran Service Excellence Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2021.
- Prastyo, Dian Eko, “Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2022.
- Ratna, Nyoman Kutha. *Metode Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Rahmayaniy, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tathagati, A. *Step by Step Membuat SOP Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Efata Publishing, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Tjiptono, Fandy dan diana. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi, 2017.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.

Umar, Husen. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014.

<http://www.bankjatim.co.id/id/syariah/profil> (diakses tanggal 28 Februari 2023)

<https://bankjatim.co.id/id/tentangbankjatim/manajemen/struktur-organisasi> (diakses tanggal 28 Februari 2023)

<https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Juni-2023/STATISTIK%20PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20JUNI%202023.pdf> Diakses pada 15 Desember 2023, pukul 19.20