

DAFTAR PUSTAKA

- Ainia, Zahrotul. "Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto." *Skripsi, Ethese IAIN Kediri*. IAIN Kediri, 2024.
- Amirullah. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Malang: Media Nusa Creative, 2015.
- Anisya, Rizky Meisastuti. "Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pda Bank Muamalat KCP Madiun ", *SKRIPSI, Ethese IAIN Kediri*. IAIN Kediri, 2023.
- Arif, M. NurRianto Al. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- Bank Muamalat diakses pada tanggal 1 Juni 2024 pukul 23.00 WIB
- Fahmi, Irham. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Freddy, Rangkuti. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Gojali, Nanang. *Tafsir Hadist Tentang Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2024.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*, ed. 1 cet. 1. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Hayati, Nasution Mislal, Sutisna. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. 1 no 1 (2015): 65 <https://ojs.unida.ac.id/JN/article/view/24>
- Intisari, "Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Kota Palopo)." *Skripsi*. IAIN Palopo, 2022.
- J. Moeloeng, Lexy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Keller dan Kloter. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 2016.
- Kloter. *Manajemen pemasaran*. Erlangga: Jakarta, 2017.
- Maddy Khairul. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit, 2009.

- Madiun - Google Maps diakses pada tanggal 17 Februari 2024 pukul 13.00 WIB
- Mamang, Sangadji Etta dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Mukarom, Zaenal. Wijaya Laksana Muhibudin. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2016.
- Nofinawati. "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia." *Jurnal Ilmu Syariah*, 4 No. 2, (2015): 175. <https://media.neliti.com/media/publications/93143-ID-perkembangan-perbankan-syariah-di-indone.pdf>
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2017
- Pasetyo, Dian Eko. "Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar." *Skripsi, Ethese IAIN Kediri*. IAIN Kediri, 2020.
- Putri, Ingrid Renvhilia. "Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam." *Skripsi*, IAIN Metro Lampung, 2019.
- Rodoni, Zubairi. *Undang-Undang Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Rusydi, Mhd. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- Saraswati Puja dan Grastika Ardila. "Pengaruh Penerapan Digitalisasi *Know Your Customer* (Menenal Nasabah) Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia." *Jurnal Teknorat*, no. 3. (2021): 3. <http://teknologipintar.org/index.php/teknologipintar/article/view/81/72>
- Setiawan, H. "Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas." no 20 (3). (2018): 518-528. <https://media.neliti.com/media/publications/112487-ID-pengaruh-kualitas-layanan-persepsi-nilai.pdf>
- Sidiq, Umar, Choiri Miftachul, and Mujahidin Anwar. "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan." *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9 no. 53, (2019): 1–228. <https://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf>
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Syams, R. F Annas. dan Cahyo Wibowo Tegar. "Perkembangan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BMT Latansa Gontor." *Jurnal Kajian Bisnis*, no. 2 (2020): 209. <https://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jkb/article/view/211>

- Takaliuang, C Sofie dkk. “Pengaruh Segmentasi Pasar Terhadap Peningkatan Nasabah PT. Bank SulutGo Cabang Utama Manado,” *Productivity*, no. 1 (2020): 95.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/28898>
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi, 2017.
- Wahyuni, Ade Irma. “Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan.” *Skripsi*. UIN Sumatera Utara Medan, 2020.
- Widhiani, Wian dan Oktriawan Wawan.” Pengaruh Prosedur Pembiayaan Arrum Haji Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.” *Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah*, no 2. (2021): 131.
<https://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Shar-e/article/view/643>
- Yudha, Utama Yopi. “Analisis Akuntansi Sustainability Pada Bisnis Berkelanjutan Perumahan Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 560–570. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/2511>
- Yunita, Sari Nova, Jeremi Sandi Rambe, Rapina Maya Sari Tarigan, Adelia Sitompul dan Yudha Palentino Manurung. “Analisa Perbandingan Kinerja Bank Bumh dan Bank Swasta.” *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3, no. 3. (2023): 8737-8744. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3174/2256>.
- Zukhruf, dkk. *Metode Penelitian Sosial*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.