

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, CV Syakir Media Press, 2021.
- Al-Arif, Nur iyanto M. *Dasar-dasar Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Agusriava, Eko Danu. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Caplus, 2015.
- Ali, Mohammad. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa, 1987.
- Anshori, Ghofur Abdul. *Perbankan Syariah Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Arsip Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
- Atik dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yoigyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Basyur, Azhar Ahmad. *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Chandra Gewgorius & Tjiptono Fandy, *Service Quality dan Sastistaction Edisi 4*, Yogyakarta, CV Andi Offset, 2016.
- Chandra Teddy, dkk, *Service Qualit, Cunsumer Satisfaction dan Cunsumer Loyalty: Tjauan Teoritis Malang*: CV.IRDH, 2020.
- Chandra, Gregorius dan F, Tjipto. *Servis Quality & Satisfation*. Yogyakarta: Andi Offiset, 2005.
- Citra, Daga Rosnaini, *Kualitas produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan, Global Research, 2017.
- David, *Mananjemen stategi Konsep*. Jakarta: Selemba Empat.
- Dokumen Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
- Fajarina, Hamid. *Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (Attitude, Attention, dan Action) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Madura, Madura 2020.
- Fandy, Tjipto. *Prinsip-Prinsip Total Quality*. Yogyakarta Andi Offiset, 1997.
- Fatoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyususna* Skripsi. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.

- Febriani, Kanthi Ari. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Pare Lawu Kediri* Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Porogo, Porogo 2023.
- Fiantika, Rita Feny dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sumatra Barat: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Hamdani, dan Rambat Adi Lupiyo. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- Hasil Observasi Peneliti di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
- Indrasari Meithiana, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Karm, A, Adiwarnab. *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Pemasaran*, Jakarta: IIT Indonesia, 2003.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012.
- Kusumasitta, *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 7, 2014.
- L, P, Sinambala. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Miftachul Choiri Moh dan Sidid Umar, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Porogo: CV. Nara Karya, 2019.
- Nadjib, Muhannad. *Peningkatan Kualitas Publik: Studi Tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya*. Thesis, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2020.
- Prihasto, Endro. *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis WEB*. Dibanika Teknik Vol, VI, 1 Januari 2021.
- Putra Pratama Riizky dan Herianingrum Sri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Surabaya*. JESTT, Vol, 1, 9, September 2014.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rifa'i Khamdan, *Kepuasan Konsumen*, Jember, UIN Khas press, 2023
- Rifa'i Khamdan, *Kepuasan Nasabah*, Jember: UIN KHAS Press, 2023.

- Rivai, Zainal Veithzal. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- S Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumiaksara, 2012.
- Safitri, Nur Eva. *Peran Strategi Service Excellent dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2021.
- Sahir Syaridsa Hafni, *Metodologi Penelitian*, Bojonegoro: KMB Indonesia, 2021.
- Sandi Rindu Purnama, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas (Suatu Survei Pada Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk)*, Journal Universitas Indonesia Membangun, Vol. 20 No. 3, September – Desember 2021.
- Siswati Endang, Dkk, *Customer Relationship Management*, Probolinggo: CV Eureka Media Aksara, 2024.
- Soemitra, Andri. *Bankdan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana 2010.
- Sugio, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D*. Bandung, Alfabeta, 2013.
- Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refiks Asitama, 2010.
- Suharsaputro, Uhar. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Rafika Aditama, 2012.
- Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Keuangan Bank syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sunarto, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST, 2003.
- Susanto, Baharuddin. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Undang-undangI Press, 2008.
- Syaodih, Nana. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010. *Tangkilisian, S gi Hassel. Manajemen Public*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Bersada, 2009.
- Tim LPM (Lembags Penjaminan Mutu IAIN Kediri), *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Kediri: LPM IAIN Kediri, 2019.
- Tjipto, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Wayan Sundarnayasa, dan Anugrah Krishna. *Kualitas Pelayabab Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.

Wibawa, Restu khaatimah HusnuL. *Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading and Composition Terhadap Hasil Belajar*. Vol 2, 2, Edisi Oktober, 2017.

Wibowo, Ida Januar. *Pengaruh Kelualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Muarakati Baru Saru Palembang*. Vol, 8, 2020.

Yani, Fitri. *Analisis pelayanan prima (Service Excellence) terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Medan, Sumatra Utara 2019.

Zulfa, Rahmah Zakiyah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI TABUNGAN EASY WADIAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten SampangSampang*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri 2023.

WAWANCARA

Wawancara, Destina Fitria Sasmita, Customer service, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Ade Sanjaya, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Ali, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Anang Priambowo, Sub Branch Opration, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Doni, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 12 Desember 2025.

Wawancara, Febrianto, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 12 Desember 2025.

Wawancara, Firman Afandi, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Hesti, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 12 Desember 2025.

Wawancara, Khoirudin, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Norhidayah, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Purnomo, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 12 Desember 2025.

Wawancara, Retno Wulan, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

Wawancara, Riski, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 12 Desember 2025.

Wawancara, Yogik Ucilinain, Teller, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, tanggal 25 Juni 2025.

WEBSITE

Bank Muamalat Indonesia, <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-cunsumen> Diakses pada 1 Agustus 2025

Profil bank Muamalat Indonesia [http:// www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) Diakses pada 1 Agustus 2025

Q.S Al- Isra' Ayat 84 <https://quranweb.id/17/#84> Diakses pada 12 Desember 2025

Q.S Al-Imran ayat 130, <https://quranweb.id/3/#130> Diakses 12 Desember 2025

Q.S Al-Imran ayat 159, <https://quranweb.id/3/#159> Diakses 12 Desember 2025

Q.S Al-Maidah Ayat 1 <https://quranweb.id/5/#1> Diakses Pada 12 Desember 2025

Q.S An-Nisa Ayat 58 <https://quranweb.id/4/#58> Diakses Pada 12 Desember 2025

Q.S An-Nisa Ayat 29 <https://quranweb.id/4/#29> Diakses 12 Desember 2025.