

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Buchori, Nur S. *Koperasi Syariah: Teori Dan Praktik*. Banten: Pustaka Afa Media, 2012.
- Burhanuddin. *Koperasi Syariah dan Pengaturannya Di Indonesia*. Malang: UIN Maliki Press, 2012.
- Devi Irawati. *Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Produk Funding di PT. BPRS Buana Mitra Perwira*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018.
- Dewi Setyowati. *Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Funding melalui Peningkatan Mutu Pelayanan Tahun 2002-2004 (Studi Kasus di BMI Cabang Kediri)*. Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2005.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Elma Zakiati. *Strategi Pelayanan Prima oleh Frontliner untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Jusuf, Jopie. *Panduan Dasar untuk Account Officer*. Yogyakarta: Akademisi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

- Maulana, Rizky dan Putri Amelia. *Kamus Modern Bahasa Indonesia*. Surabaya: Lima Bintang, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya, 2000.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1984.
- Porter, Michael E. *Strategi Bersaing*. Tangerang: Karisma Publishing Group, 2008.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Sampurno, Muchammad Bayu Tejo dkk. “Budaya Media Sosial, Edukasi Masyarakat dan Pandemi Covid-19”, Salam; Jurnal Sosial & Budaya Syar-i FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Vol. 7 No. 6 (2020), 530.
- Siti Aisyah. Strategi Pelayanan BMT dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Koperasi BMT Masalah Mursalah). Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2009.
- Soekamto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Soekamto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sukwiaty dkk. *Ekonomi 3: Cetakan 1*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pemana, 2007.

- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Alfabeta, 2012.
- Umar, Husain. *Metodologi untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Veithzal Rivai H. *Credit Manajemen Handbook: Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir, dan Nasabah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- W.J.S Poerwodarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2009.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Wawancara dengan Cahyo Priyono anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, Rabu 11 Agustus 2021.
- Wawancara dengan Indah Dwi Wahyuni anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, Selasa 3 Agustus 2021.
- Wawancara dengan Nanik Nur Handayani Ketua KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri pada 3 Desember 2020 pukul 10.20 WIB.
- Wawancara dengan Nina Oktaviani anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, Sabtu 14 Agustus 2021.
- Wawancara dengan Prihatin anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, Sabtu 7 Agustus 2021.
- Wawancara dengan Rubini anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, Senin 2 Agustus 2021.

Wawancara dengan Siti Asiyah anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri,  
Rabu 4 Agustus 2021.

Wawancara dengan Sri Lestari anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri,  
Rabu 7 Juli 2021.

Wawancara dengan Titut anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, Rabu 7 Juli  
2021.

Wawancara dengan Tyas Wahyuningsih anggota KSPPS BMW Rahmah Kota  
Kediri, Kamis 12 Agustus 2021.

Wawancara dengan Ugi Hariwibowo anggota KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri,  
Rabu 7 Juli 2021.

Yusron Musthafa Kamal. Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam  
Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor  
Cabang Rawamangun. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

Zendrato, Walsyukurniat. "Gerakan Mencegah Daripada Mengobati Terhadap  
Pandemi Covid-19", Vol.8 No.2 (Edisi Mei 2020), 245.