

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press. 2011.
- Butarbutar, Marisi dkk. *Manajemen Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Muamalah*. Yogyakarta: Stain Ponorogo Press. 2010.
- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional Dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. 2015.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish. 2019.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Public*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Hasyim, Ali. *Manajemen Bank*. Jakarta: Bumi Aksara. 1995.
- Hidayati, Aprihatiningrum dkk., *Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara. 2021.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Jayanto, Prabowo Yudho. *Introduction Sharia Economic*. Semarang: Cerdas Bersama. 2016.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Mardalis, Ahmad. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka. 2005.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE-UII. 1991.
- Moleong, Lexy J.. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2015.

- Muhadjir, Noeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin. 1996.
- Muwarni, Danardana F. *Kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Penentu Loyalitas*. Malang: Bayumedia. 2004.
- Nawawi dkk., *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2006.
- Nurhadi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis: Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. No. 2. Vol. 2. 2018.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Kumpulan Khotbah Bisnis dan Keuangan Syariah*, Surabaya: Otoritas Jasa Keuangan. 2015.
- Palilati, Alida. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis Kewirausahaan*. 2004.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2016.
- Riyadi. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia. 2002.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta. 2014.
- Soekanto, Soerjono. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta. 2014.
- Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu: Penerbit Adab. 2021.
- Sutopo dan Sugiyanti. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI. 2005.

Website:

- Bank Muamalat Indonesia, “Penghargaan”, *Situs Resmi Bank Muamalat Indonesia*. <https://www.bankmuamalat.co.id/berita/banjir-penghargaan-bos-bank-muamalat-ini-berkat-kepercayaan-masyarakat> (Diakses pada 13 Januari 2022).
- Bank Muamalat Indonesia, “Laporan Tahunan”, *Situs Resmi Bank Muamalat Indonesia*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/hubungan-investor/laporan-tahunan> (Diakses pada 13 Januari 2022).

Wawancara:

Ahmad Syalabi. Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Wawancara pada 21 Juni 2022.

Danios. Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Wawancara pada 20 Juli 2022.

Haniza Annuril Chusna. *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Wawancara pada 14 Juni 2022.

Netty. Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Wawancara pada 20 Juli 2022.

Nurimansyah Setivia B. *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Wawancara pada 10 Februari 2022.

Nurimansyah Setivia B. *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Wawancara pada 11 Februari 2022.

Vudha Wisnala. *Relationship Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Wawancara pada 14 Juni 2022.

Vudha Wisnala. *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Nganjuk. Wawancara pada 24 Januari 2022.