

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Arthesa, Ade dan Edia Handiman. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks, 2013.
- Ascarya dan Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2012.
- Asnaini dan Herlina Yustati. *Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Barata dan Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Farhaini, Difa. “Prosedur Pelayanan Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani”. Skripsi, Universitas Negeri Islam Sumatera Utara, Sumatera Utara, 2019.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Hasnunidah, Neni. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Kamus Sabda, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, diakses pada tanggal 1 Agustus 2022 melalui link <http://kamus.sabda.org/kamus/prioritas>.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014.
- Keller dan Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kertajaya, Hermawan. *Booting Loyalty Marketing Performance*. Jakarta: Markplus Inc, 2012.
- Masadah, Asngadi dan Cuk Triono Singgih. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah di Kabupaten Jombang yang di Mediasi Variabel Kepuasan”. *Jurnal Tabbaru: Islamic Banking and Finance* Vol. 3 No. 2. 2020.

- Mashuri, "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam", *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Vol. 9 No. 1. 2020.
- Maulida, Restu Fajar dan Nadia Roosmalita Sari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas nasabah". *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* Vol. 3 No. 1. April 2022.
- Nofinawati. "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmu Syariah*, Vol. 4 No. 2, 2015, 175.
- Porter, Michael E. *Strategi Bersaing*. Tangerang: Karisma Publishing Group, 2012.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta; Graha Ilmu, 2013.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellent*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- . *Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Value dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rodoni, Zubairi. *Undang-Undang Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Rofiah, Chusnul dan Dwi Wahyuni. "Kualitas Pelayanan dan Pengaruh ya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang." *JURNAL EKSIS* Vol. 12 No. 1. April 2017.
- Rowi, Muhammad Ahriviansyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri)". *SKRIPSI*, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2020.
- Safitri, Eva Nur. "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.
- Salim dan Syahrur. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media, 2012.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.

- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sulisyanto. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Method*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Teguh, Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Tim LPM (Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Kediri). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Kediri: LPM IAIN Kediri, 2019.
- Umar, Husein. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Raja Grafindo, 2012.
- Ummah, Nurul Hidayatul. “Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2014.
- Ushawaty Jumairi. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.

WAWANCARA

- Wawancara dengan Bapak Adrison selaku Nasabah Prioritas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.
- Wawancara dengan Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.
- Wawancara dengan Ibu Fahira selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.
- Wawancara dengan Bapak Muhammad Mahbub Al Muwafi selaku Nasabah Prioritas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.

Wawancara dengan Bapak Muhammad Yusuf Al-Bakir selaku Nasabah Prioritas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.

Wawancara dengan Ibu Putri Herlinasari selaku *Teller* Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.

Wawancara dengan Bapak Syamcondro Purwanto selaku Nasabah Prioritas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.

Wawancara dengan Bapak Ubaidillah Abror selaku Nasabah Prioritas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. 14 Desember 2022.

WEBSITE

<https://www.ojk.go.id/> diakses pada 13 November 2022 pukul 21.10 WIB.

<https://kbbi.web.id/> diakses pada 13 November 2022 pukul 21.05 WIB.

POJK No. 57/POJK.03/2016, Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. diakses di <https://www.ojk.go.id/> pada 15 November 2022 pukul 19.54 WIB.

Q.S Al-Isra' ayat 84 , <https://tafsirq.com/17-al-isra/ayat-84>

Q.S Al-Maidah ayat 1, <https://tafsirq-com/5-al-maidah/ayat-1>

Q.S An-Nisa' ayat 58, <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-58>

Q.S Thaha ayat 44, <https://tafsirq.com/20-ta-ha/ayat-44>

UU No. 21 Tahun 2008 diakses melalui <http://www.ojk.go.id/> pada 1 Agustus 2022 pukul 20.00 WIB.

www.bankmuamalat.co.id diakses pada tanggal 3 April 2022 pukul 10.45 WIB.