

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, Yunias Rizki. “Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada KSPPS BMT PETA Cabang jombang”. Skripsi tidak diterbitkan. Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri. 2021.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- . *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2012.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan, *Metodologi Peneliian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak. 2018.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2003.
- Buchori, Nur S. *Koperasi Syariah: Teori dan Praktik*. Banten: Pustaka Aufa Media. 2012.
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003.
- Fitrah, Muh dan Lutfiyah. *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi*. Sukabumi : CV Jejak. 2017.
- Hidayat, Farid. “Alternative Sistem Pengawasan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam Mewujudkan *Shariah Compliance*”. *Mahkamah*. (2016). Vol: 2: 384-385. Diakses melalui <https://123dok.com/document/y8rpj32q-implementasi-pengawas-syariah-koperasi-pembiayaan-koperasi-syariah-bojonegoro.html>, pada hari Senin tanggal 25 Juli pukul 17.24 WIB.
- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan Praktis*. Jakarta: Kencana. 2018.
- Huda, Nurul, dkk. *Baitul Mal Wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoretis*. Jakarta: Amzah. 2016.
- Ishaq, Febri Aly. “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Baitul MaalWattamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar”. Skripsi tidak diterbitkan. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. 2017.

- Ismayani, Ade. *Metodologi Penelitian*. Aceh : Syiah Kuala University Press. 2019.
- Istijanto. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2005.
- Julia. *Orientasi Estetik Gaya Piringan Kacapi Indung dalam Kesenian Tembun Sunda Cianjur di Jawa Barat*. Jawa Barat: UPI Sumedang Press. 2018.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Klaten: Riels Grafika. 2009.
- Maisaroh, Siti. "Implementasi Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Masa Pandemi di Koperasi BMT UGT Sidogiri Capem Kraksaan-Probolinggo". Skripsi tidak diterbitkan. Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq. 2022.
- Marlius, Doni. "Loyalitas Nasabah Bank Nagari syariah Cabang Bukittinggi dilihat dari Kualitas Pelayanan". *Pundi*. (2017). Vol. 1: 239. Diakses melalui <https://ojs.akbpstie.ac.id/index.php/jurnal-pundi/article/view/60>, pada hari Senin tanggal 25 Juli pukul 17.27 WIB.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2017.
- Ningrum, Ririn Tri Puspita. "Implementasi Aksioma Etik Praktik Financing pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah sebagai Upaya Mewujudkan Sustainable and Responsible Investment di Indonesia". *Wadiah*. (2018). Vol. 2: 52-54. Diakses melalui <https://jurnal.iainkediri.ac.id/index.php/wadiah/article/view/2993/1257>, pada hari Minggu tanggal 26 Juni pukul 18.25 WIB.
- Nofriansyah, Deny. *Penelitian Kualitatif : Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*. Yogyakarta : Deepublish. 2018.
- Pamekas, Meki. *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha. 2019.
- Perangin Angin, Jasanta. "Studi Peningkatan Loyalitas Pelanggan Ritel (Studi Kasus Toko Amelina)". Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Universitas Diponegoro. 2009.
- Rambe, Linda. "Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mambur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan". Skripsi tidak diterbitkan. Padangsidimpuan: Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. 2019.

- Rangkuti, Freddy. *CustomerCareExcellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2017.
- Safitri, Eva Nur. “Peran Strategi Service Excellent dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)”. Skripsi tidak diterbitkan. Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri. 2021.
- Simarmata, Hengki Mangiring Parulian, dkk. *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2021.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- . *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*. Bandung: ALFABETA. 2017.
- Sukmayadi. *Koperasi Syariah dari Teori untuk Praktek*. Bandung: Alfabeta. 2020.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras. 2011.
- Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2012.
- Umrati dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2020.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2017.
- Utami, Annisa Dyah. “Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh”.Laporan Magang tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. 2021.
- Wijayanto, Kusuma. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank”. *Daya Saing*. (2015). Vol. 17: 39. Diakses melalui <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2272>, pada hari Kamis tanggal 14 Juli pukul 15.19 WIB.
- Yulihapsari, Wahyu Dwi dan Siswat. *Pelayanan Prima*. Surabaya: Global Aksara Pres. 2021.