

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.
- Aini, Nurul, Ibnu Nasikin, dan Zumrotul Bariroh. 2018. *Montase dan Pembelajaran (Montase Sebagai Pembangun Daya Fikir dan Kreativitas Anak Usia Dini)*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Jejak Publisher.
- Annual Report Bank Muamalat Indonesia Tahun 2018.
- Arifin, Zainul. 2009. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assa'adiyah, Ashri Quraisyin. 2018. *Analisis Segmentas, Targeting, Positioning Pada Proses Penyaluran Produk Pembiayaan Murabahah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Kediri*. Tulungagung: Skripsi.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bakry, Umar Suryadi. 2016. *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*. Yogyakarta: Deepublish.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barata, Atep Adya. 2017. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bastiar, Zein. 2010. *Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Jurnal Manajerial. Vol. 8 No.16.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an, Terjemah, dan Tafsir*. Jakarta: Jabal.

- Endraswara, Suwardi. 2006. *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Fitrah, Muh dan Luthfiyah. 2017. *Metode Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*. Jawa Barat: Publisher.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, Misbahuddin Iqbal. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika Edisi Ke-2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hiriansah. 2019. *Ready for Research (Principles and Practices) Metodologi Penelitian, suatu tinjauan konsep dan kontrak*. Pasuruan: Qiara Media Partner.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Ed.1*. Jakarta: Gramedia.
- Irawati, Devi. 2018. *Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding di PT. BPRS Buana Mitra Perwira*. Purwokerto: Skripsi.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Marketing Klasik Indonesia*. Bandung: Mizan.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Press.
- 2005. *Pelayanan Bank*. Jakarta: Kencana.
- Khaerunnisa, Handini. 2013. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. Rongkasbitung: Jurnal Studia Akuntansi Bisnis. Vol. 1 No.1.
- Khotmin, Nur Alfi dan Rahmad Dahlan. 2018. *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Serice Pada BPR Syari'ah Way Kanan*. Lampung: Jurnal Khozana. Vol. 1 No.1.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian;Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lusiana, Novita. 2015. Rika Andriyani, dan Miratu Megasari, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Majalah infobank Bulan Januari 2020.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Manzilati, Asfi. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: UB Media.
- Muhammad. 2011. *Audit dan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Muni, Joao. 2018. *Aspek-aspek Desentralisasi Teori dan Aplikasi State Border Governance Timor Leste-Indonesia*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nasution, S. 2012. *Metode Research: Penelitian Ilmiah Ed. 1, Cet. 13*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rahayu, Retno Sri. 2018. *Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Semarang)*. Semarang: Skripsi.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence : Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gadjad Mada University Press.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. 2010. *Islamic Banking*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research) Disertai Contoh Judul Skripsi Dan Metodologinya*. Sleman: Deepublish.
- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan, Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

- Sakti, Shintesa Satrawan. 2018. *Implementasi Service Excellence Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu Ditinjau Dari Kepuasan Pelanggan*. Malang: Tugas Akhir D-III.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setyarini, Ika Wahyu. 2016. *Pengaruh Pengawasan, Evaluasi, dan Audit Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek*. Tulungagung: Jurnal An-Nisbah. Vol. 03 No.01.
- Siagian, Yolanda M. 2005. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sukidin dan Mundir. 2005. *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Anda dalam Goals Penelitian*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Supadie, Didiek Ahmad. 2013. *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*. Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Tohari, Ihwan. 2017. *Service Excellence Dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Atas Sistem Layanan Jemput Bola di Baitul Maal Wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar)*. Tulungagung: Skripsi.
- UU No. 10 Tahun 1998.
- UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Wangawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Warnadi dan Aris Triyono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wahyoedi, Soegeng dan Saporso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religiusitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wardani, Falih. 2013. *Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi*. Malang: Skripsi.
- Widiawati, Rahel. 2015. *Modal Sosial dan Ekonomi Industri Kecil Sebuah Studi Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wirdayani, Wahab. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 2 No.1, hal. 56.
- Wiyono, Slamet. 2005. *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasar PSAK dan PAPSI*. Jakarta: Grasindo.
- Yaya, Rizal, dkk. 2014. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kontemporer*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Yusmad, Muammar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Ed. 1. Jakarta: Kencana.
- Zulkarnain, Wildan dan Bambang Sumarsono. 2015. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera.
- Badan Pusat Statistik, <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/20/1268/laju-pertumbuhan-penduduk-menurut-provinsi.html>, diakses 15 Mei 2019.
- Bank Muamalat Indonesia dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 06 Agustus 2019.
- dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, hari Jumat, tanggal 03 Januari 2020, pukul 12.30 WIB.
- Otoritas Jasa Keuangan dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2019.aspx>, diakses 28 Januari 2020