

DAFTAR PUSTAKA

- Alhusain, Achmad Sani. *Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian*
- Ali, Hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah (Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah)*. Bandung: Penerbit ghalia Indonesia.
- Al-Raghib. Al-Asfahani. *Mu'jam Mufradat Alfad al-Qur'an*. Beirut: dar al-Fikr, tt
- Amiruddin. 2016. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Parama Ilmu
- Aprillah, Nova. 2022. *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar*
- Arif, Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- As, Mahmoeddin. 2002. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Didertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen`S Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka belajar
- Atik, Ratmik. 2005. *Manajemen Pelayanan Didertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen`S Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka belajar.
- BSI, *visi dan misi*, https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html
- BSI, *visi dan misi*, https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial: Format 2 Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press
- Chairina lubis, Mina. 2022. *Pelaksanaan Etika Perbankan Dalam Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk Cabank Medan Thamrin*
- Clatib, Munif. 2011. *Gurunya Manusia: Menjadikan Semua Anak Istimewa dan Semua Anak Juara*. Bandung: Mizan Pustaka
- Departemen Agama RI. 1994. *Al-Qur`an Dan Terjemahannya: Juz 2*. Jakarta: PT.

Kumudasmoro Grafindo Semarang

Departemen Agama RI. 1994. Al-Qur`an Dan Terjemahannya: Juz 3. Jakarta: PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang

Dokumentasi Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung

Ernawan,Emi. 2007. Business Ethics. Bandung: Alfabeta.

Fauzia, Ika. 2013. Etika Bisnis dalam Islam. Jakarta: Kencana

Fogarty, Robin. How to Integrated the Curricula. Palatine, Illinois; IRI/Skylight Publishing, Inc

H. C, Triandis. 1980. Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior In University of Nebraska (Lincoln campus), Dept. of Psychology. (Ed.), Nebraska Symposium on Motivation (pp. 196-259). [Lincoln, Neb.]: University of Nebraska Press

Hariyanti, Puji. Utari, Rahmy. 2013. Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru, Jurnal komunikasi, ISSN 1907-898X Volume 8, Nomor 1

Hasil wawancara dengan Bapak Aulia sebagai nasabah BSI KCP Tulungagung

Hasil wawancara dengan Bapak Jatmiko selaku security BSI KCP Tulungagung

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ghani Wicaksono selaku pimpinan BSI KCP Tulungagung.

Hasil wawancara dengan Ibu Nungki Fadilah Harwinda selaku customer service BSI KCP Tulungagung

Hasil wawancara dengan Ibu Safira sebagai nasabah BSI KCP Tulungagung

Hasil wawancara dengan saudara Azra sebagai nasabah BSI KCP Tulungagung

Hasil wawancara dengan saudari Ira sebagai nasabah BSI KCP Tulungagung

Hayati Nasution, Mislah. Sutisna. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking . Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1

HL, Suparman. Islami, Vina. Nelfianti, Fera. 2019. Service Excellence Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu

Huberman. Miles dan Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods

- Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Memahami Bisnis Bank. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Indriyani, Dwi dira. 2022. Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerapan Teori Antrian Pada PT BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Melawai Raya.
- J. Moelang, Lexy. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Karim, Adiwarmarman. 2003. Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan. Jakarta: IIT Indonesia
- Kasmir. 2002. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Kasmir. 2004. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2005. Pemasaran jasa. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Kasmir. 2008. Pemasaran Bank Edisi Revisi. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2008. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kasmir. 2010. Pemasaran Bank, Edisi Kencana. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2012. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Keraf, Sonny. 1998. Etika Bisnis. Jakarta: Kanisius
- Killing, Trinita Pingkan. 2016. Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di PT BNI (PERSERO) Tbk Kantor Layanan Kawangkoan, E-Journal "Acta Diurnai" Vol V No. 3
- Kuswanto, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14
- Lewis, Ma'luf . Al-Munjid. Beirut: Dar al-Katholikiyah, tt
- Macey, Jonathan R. and Miller. P, Geoffrey. 1992. Banking law and Regulation,

Little, Brown and Company, Boston, Toronto, London

Mahmoeddin . 2022. Melacak Kredit Bermasalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Margono, S. 2014. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta

Mulyapradana, Aria. Anjarini, Ary Dwi. Hartono. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Tempo Cabang Tegal, jurnal ekonomi dan ekonomi syariah Vol. 3 No. 1 E-ISSN: 2599-33410| P-IISN: 2614-3259

Ningsih, Rahayu. 2017. Studi Ekplorasi Penerapan Etika Bisnis Pada Perbankan Syariah di Indonesia, Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam (Iqtishadia), vol 10 no1.

Nurbaiti. 2003. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Anemia Pada Remaja Putri Di Sma Negeri 11 Banda Aceh Tahun 2003 , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan U`Budiyah Program Studi Diploma III Kebidanan Banda Aceh.

Nurbaiti. 2003. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Anemia Pada Remaja Putri Di Sma Negeri 11 Banda Aceh. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan U`Budiyah Program Studi Diploma III Kebidanan Banda Aceh

Pramudyo, Anung. 2016. Mewujudkan Pelayanan Yang Memuaskan Pada Pelanggan, JBMA-Vol. III No. 1 Maret 2016 ISSN 2252-5483

Purnamasari, Ita. Muhajirin. 2021. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima, Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 4, No.5

Putri, Widya Agustri. 2022. Penerapan Etika Kerja Bagian Customer Service Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang

Ridwan. 2011. Sistem Operasi Bank Syariah Dan Penyajian Dalam Akuntansi Syariah. Jurnal Ilmiah Al Syariah. Vol 9, No 2

Rina. 2009. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Flexi PT Telkom Jakarta Utara). skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) syarif hidayatullah Jakarta.

Roslan, Rosady. 2004. Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Rajawali Pers

Saleh, Muwafik. Public Service Communication (Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Public Disertai Kisah-Kisah Pelayanan), (Malang: UMM Press),

- hal. 212.
- Subagio, Rohmad. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Aim's Publishing Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi* Bandung: Alfabeta
- Susanti, Novia. Syahrian, Arsyad. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang), *Jurnal Ilmiah Feasible: bisnis, kewirausahaan dan koperasi*, Vol. 1 No. 1 (55-56) P-ISSN: 2655-9811, E-ISSN: 2545-1964
- Tanzeh, Ahmad dan Suyitno. 2006. *Dasar-Dasar Pemikiran*, Cetakan Pertama. Surabaya: Elkaf
- Tohin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Wawancara Ibu Siti Marfuah sebagai customer service Bank Syariah Indonesia KCP Magetan 2 tanggal 15 Agustus 2021
- Yacub, Dahlan. 2001. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Surabaya: Arkola