

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Qodri A. Azizy. 2006. *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an*. Yogyakarta : Pustaka Pesantren.
- Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Bambang D. Prasetyo (ed). 2010. *Public Service Communication (Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan)*. Malang : UMM Press.
- Dwi Riska, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muallamat KCP Binjai”, *SKRIPSI*, (Sumatra Utara: Univesitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hal. 3 <http://repository.uinsu.ac.id/6603/1/SKRIPSI%20MINOR.pdf> di akases pada tanggal 3 Maret 2021.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia.
- Fery Sujarwo pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muallamat Salatiga”, *SKRIPSI*, (Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga , 2016), hal. 6 <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/739/1/FERY%20SUJARWO-PS%20S1-21311028.pdf> di akases pada tanggal 3 Maret 2021.
- <http://kbbi.we.id/nasabah> diakses pada tanggal 20 Juni 2020.
- <http://kbbi.web.id/etikahtml>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2020.
- <http://kbbi.web.id/sikap.html>. diakases pada tanggal 20 Juni 2020.
- <https://kbbi.web.id/analisa.html> diakses pada tanggal 16 April 2021
- <https://kbbi.web.id/pelayanan.html> diakses pada tanggal 20 Juni 2020.
- Imron Rosyadi. 2017. *Jaminan Kebendaan Berdasarkan Akad Syariah (Aspek Perikatan, Prosedur, Pembebanan Dan Eksekusi)*. Depok: Kencana.
- Ismail Sholihin. 2006. *Pengantar Bisnis (pengenalan praktik dan studi kasus) edisi pertama,*. Jakarta : Kencana.
- Kasmir. 2011. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- . 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Grafrindo Persada.
- . 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

- Kuswadi 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance) Bank Muamalat Tahun 2013.
- M. Yatimin Abdullah. 2006. *Pengantar Studi Etika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Syafi'i Antonio. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Nur Eliza, "Penerapan Etika *Customer Service* Di Pt Bank BRI Syariah Cabang Malang", *SKRIPSI*, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang; 2017). hal. 14 .<https://docplayer.info/84046244-Penerapan-etika-customer-service-di-pt-bank-bri-syariah-cabang-malang-skripsi-o-l-e-h-nur-eliza-nim.html> di akses pada tanggal 3 Maret 2021.
- Nur Rianto Al Arif. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabet.
- Penjelasan Pasal 49 (2) UUP No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Philip Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Kevin Lone Keller : Erlangga.
- Poedjawiyatna. 2003. *Etika Filsafat Tingkah Laku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratmito Dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sando Sukirno. 2006. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: kencana.
- Simorangkir. 2003. *ETIKA : Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Soejitno Dan Abdul. 2004 *Etika Perbankan*. Jakarta: Batavia Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi Suryabrata. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suprpto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Wawancara dengan Arum (karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung) Tanggal 12 April 2021

Wawancara dengan Asherin Diah Yuningtyas (Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung) Tanggal 14 April 2021

Wawancara dengan Miftakul Hadi Ali Ridlo (Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung) Tanggal 15 April 2021

Wawancara dengan Mohammad Maruf (Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung) Tanggal 23 April 2021

Wawancara dengan Titis Elok (Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung) Tanggal 12 April 2021

Wawancara dengan Ulandari (Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung) Tanggal 19 April 2021

Wiroso. 2005. *Penghimpun Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: Grasindo.

Yenni Octavia Dan Rinto Alexandro, “Efektivitas *Customer Service* (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”, *JURNAL*, (Palangka Raya: program studi pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Palangka Raya) https://www.researchgate.net/publication/340964848_EFEKTIVITAS_CUSTOMER_SERVICE_CS_DALAM_MENINGKATKAN_LOYALITAS_NASABAH_PENABUNG_PADA_BANK_MUAMALAT_CABANG_PALANGKA_RAYA diakses pada tanggal 3 Juni 2021

Zainatun Mastura, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh), *SKRIPSI*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018) hal. 15. <https://www.google.co.id/url?q=https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7161/1/Zainatun%2520Mastura.pdf&sa=U&ved=2ahUKEwje8LCduPnwAhUo8HMBHfkuAOYQFjAAegQIBxAB&usg=AOvVaw0XTp2NLoSlzkPWIBMaqGwB> di akses pada tanggal 3 Maret 2021.

Zulkifli Sunarto. 2007. *Panduan Praktis Traksaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.