

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Aang Curatman, dkk. (2020) . *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta. CV. Budi Utama. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Ali Hasan (2014) *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Kasmir (2015) . *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Rachmadi Usman (2012) *Aspek hukum perbankan syariah di indonesia*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Nina, Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta, CV. Alfabeta.
- Fandi Rosi Sarwo Edi. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik*. Yogyakarta. PT. Leutika Nouvalitera. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Heria Windasuri. (2017). *Excellent Service*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://books.google.com/books>.
- Aan Komariah dan Djam' an Satori. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.

Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998 tentang perbankan.

Undang-Undang No.21 Tahun 2008 pasal 1 ayat 7 tentang Perbankan Syariah.