

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mushthafa Al Maraghi, 1993, Tafsir Al Maraghi, Semarang, CV Toha Putra.
- Amelia Yulinsa, "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor cabang pembantu cipulir", Skripsi.
- Ahmad Sanusi Romi, "Strategi Pemasaran dalam meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Insani Sadabuhan Kota Padangsidempuan", Skripsi lain Padangsidempuan 2016.
- Arifah Gusti, "Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan", Skripsi UINSU, 2021.
- Bandur Agustinus. 2014. "Penelitian Kualitatif Metodologi, Desain, & Teknik Analisis Data dengan NVIVO10". Jakarta : Mitra Wacana Media
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo..
- Bob Waworuntu. 1997. Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank. (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama), h. 8
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi Lestari Anis. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang. Semarang
- Firmansyah. 2016. "Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat". Dalam Jurnal Ilmiah widya, [Online], Vol. 3 (4). [14 Maret 2019].
- Gaspersz. 1997. Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima. Dalam Heri Sulistyo. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan Zubair. 2009. Undang-Undang Perbankan Syariah. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), h. 27
- Hidayatul Ummah, Nurul. 2014. "Strategi Pemasaran PBO dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority pada PT BSM". Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Penerbit: Alfabeta, Bandung.

- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. [E-book, 18 Februari 2019].
- Ismail, 2011. Perbankan Syariah. Jakarta: Prenadamedia Group.
- John. C. Mowen dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen, Jilid Dua, Edisi
- Kasmir. 2002. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karim A. Adiwarman. 2014. Bank Islam Analisis Fiqih dan keuangan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit : P.T. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Malayu S.P Hasibuan. 2005. Dasar-dasar Perbankan. (Jakarta: Bumi Aksara), h. 152
- Milez, M. B. dan Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif (Jakarta; Penerbit Universitas Indonesia), hal 90
- Nadrattuzaman, Muhammad. 2013. Produk Keuangan Islam di Indonesia dan Malaysia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nelvi, Neneng. 2015. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Nofinawati. “Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia”. 2015. Dalam JURIS. [Online], Vol. 4 (2). [11 Maret 2019].
- Rangkuti, Freddy. 2015. Riset Pemasaran, Penerbit P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit : Ghalia Indonesia. Sugiyono. 2015.
- Sholih Harahap Anit, “Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”, Skripsi Febi IAIN Padangsidempuan 2020.Sugiarto Eko, Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif:

Silvia Asriel, Armida, Armianti dan Frista, Leo. 2016. Manajemen Kantor. Jakarta: Kencana. [E-book, 18 Maret 2019].

Sugiyono. 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sutomo, Harwan. 2012. Metode Penelitian. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Tika, Pabundu, 2006. Metodologi Riset Bisnis. Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2015. Service, Quality dan Satisfaction, Penerbit: Andi, Yogyakarta.

Wawancara dengan Bapak Rama Indra Jaya pada tanggal 19 Agustus 2024 di Kantor Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Wawancara dengan Bapak Ading Pramudya Yoga pada tanggal 19 Agustus 2024 di kantor Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Wawancara dengan Ibu Fauziah Ramadhani di Jl. Baret Biru

Wibowo, Edy dan Handy Widodo, Untung. 2005. Mengapa Memilih Bank

Syariah?. Bogor: Ghalia Indonesia.