DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak Publisher, 2018)

Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2009)

Edy Wibowo dan Untung Hendy Widodo, *Alkitab* (Bogor: Ghaia Indonesia, 2005)

Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Indramayu: Penerbit Adab, 2021)

M. Umer Chapra, *Sistem Moneter Islam* (Jakarta: The Islamic Foundation, 2000)

Muhamad Arif, 'Riba, Gharar Dan Maisir Dalam Ekonomi Islam' (Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2019)

Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015)

Rachmadi Usman, *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2009)

Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Duta Media Publishing, 2020)

Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)* (Bandung: CV Alfabeta, 2010)

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2014)

Yusuf Qordhowi, Asy Syahid Sayyid Qutb, Shalah Muntashir, *Haruskah Hidup Dengan Riba*, 7th edn (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)

Jurnal:

Agus Marimin, Abdul Haris Romdhoni, Tiara Fitria, 'Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01.No. 02 (2015)

Ahmad Supriyadi, 'Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia', *Jurnal Malia*, Vol. 1 (2017)

Anjar Prihantoro, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek', *Jurnal Benefit*, Vol. 2.No. 1 (2015)

Bachtiar S. Bachri, 'Menyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Pada Penelitian Kualitatif', *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 10.No. 01 (2010)

Erni Yunaida, 'Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube Di Kota Langsa', *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol. VI.No. 2 (2017)

Hasnih, Gunawan dkk, 'Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng', *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1.No. 1 (2016)

Nuzul Ikhwal, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 2.No. 2 (2017)

Supriadi dan Ismawati, ‘Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah Untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah’, *Jurnah Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3.No. 1 (2020)

Nuzul Ikhwal, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 2.No. 2 (2017)

Wafda Vivid Izziyana, ‘Mekanisme Prinsip-Prinsip Syariah Dalam Operasional Bank Syariah’, *Jurnal Law and Justice*, Vol. 2.No. 1 (2017)

Zainuddin Tahuman, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing’, *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 4.No. 3 (2016)

Internet:

———, *Profil BJB Syariah*, 2018 <https://www.bjbsyariah.co.id/>

———, *Visi Dan Misi BJB Syariah*, 2018 <https://www.bjbsyariah.co.id/>

Anonim, *Bank BJB Syariah Luncurkan Logo Baru*, 2011 <https://www.jabarprov.go.id/>

Makanan Menentukan Kualitas Generasi Dan Peradaban <https://www.halalmui.org/>

Artikel:

Nahidah Hanin Nasywa dan Rachmad Risqy Kurniawan, ‘Bentuk Maisir Dalam Surat Al-Baqarah Ayat 219 - Al-Maidah Ayat 90’ (Sekolah Tinggi Ilmu Ushuluddin Darul Qur’an Mulia Bogor, 2019)

Skripsi:

Nurfadilah, ‘Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Qurban Di PT BPRS Berkah Dana Fadhillah Menurut Tinjauan Ekonomi Islam’ (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman wawancara

Narasumber : Nasabah PT BJB Syariah

Alamat : PT BJB Syariah- Serang, Jl. Jendral Ahmad Yani No.36, Cimuncang, Kec. Serang, Kota Serang.

A. Jadwal Wawancara

1. Tanggal, hari :
2. Waktu mulai dan selesai :

B. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

C. Pertanyaan Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Nasabah
2. Apakah Karyawan Bank selalu bersikap ramah?
3. Apakah Karyawan Selalu mencukupi Pelayanan yang disajikan
4. Apakah pihak bank menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu?
5. Apakah Pihak Bank Menghormati Kepercayaan Nasabah dalam menyimpan dana di bank?

D. Kekuatan Pesaing

1. Apakah di berbagai lokasi sudah tersedia ATM center?
2. Apakah ada ketenangan dalam melakukan transaksi?

3. Apakah berbagai Produk yang bervariasi lebih sesuai dengan harapan nasabah?

E. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup rekening tabungan Bjb Syariah

1. Apakah Produk yang ditawarkan bank kurang memenuhi kebutuhan nasabah?
2. Apakah Ketetapan Waktu dalam Menyelesaikan keluhan nasabah kurang dilakukan sepenuhnya?
3. Apakah sistem pencairan kredit yang ada di bank BJB Syariah lambat?
4. Apakah biaya administrasi di BJB Syariah tinggi?
5. Apakah lokasi bank tidak terlalu banyak?
6. Apakah Promosi bank lain lebih menarik dibandingkan BJB Syariah?
7. Apakah pelayanan Bjb Syariah Kurang Maksimal?
8. Apakah Pegawai bank kurang menunjukan pelayanan prima?
9. Apakah pembaruan produk yang dilakukan kurang memenuhi kebutuhan?
10. Apakah jam istirahat pihak bank terbilang lama?

Dokumentasi wawancara