

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER*
DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASANNASABAH PADA
BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PURWOKERTO**



IAIN PURWOKERTO

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh:
RIZKA ASHARI

NIM: 1323204002

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2016**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir	7
D. Metode Penelitian Tugas Akhir	8
1. Jenis Penelitian	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	9
3. Teknik Pengumpulan Data.....	9
4. Metode Analisis Data	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Pembahasan Umum Tentang Judul	15

1. <i>Frontliner</i>	15
2. Pelayanan Prima	22
3. Kepuasan Pelanggan (Nasabah)	24
4. Landasan Hukum Al-Qur'an	24
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto ...	26
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia	26
2. Tujuan Berdirinya Bank Muamalat Indonesia.....	30
3. Visi dan Misi.....	31
4. Struktur Organisasi	31
5. Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank Syariah	41
B. Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank Syariah.....	41
1. Konsep Operasional	41
2. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia	42
C. Pemaparan Data dan Analisis.....	55
1. Penerapan Pelayanan Prima Oleh <i>Frontliner</i>	55
2. Strategi Pelayanan Prima	69
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem ekonomi modern. Tidak ada negara modern yang menjalankan kegiatan ekonominya tanpa melibatkan lembaga perbankan. Persoalan muncul ketika terdapat masyarakat, yang merasa sulit menerima kehadiran lembaga perbankan dalam kehidupannya dikarenakan adanya unsur-unsur yang dinilai tidak sesuai dengan ajaran agamanya, yaitu bunga. Menurut sebagian umat Islam bunga sama dengan riba yang dilarang keras dalam Al-Quran dan Sunnah.

Dengan situasi semacam itu umat Islam menghadapi dilema yang cukup pelik, di satu sisi mereka menyadari akan perlunya lembaga perbankan untuk menggairahkan kegiatan ekonomi yang berarti juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, namun disisi lain mereka dihadapkan pada ajaran agama yang mengharuskan menghindari atau paling tidak membatasi keterlibatannya dengan bank.¹

Maraknya perbankan syariah dewasa ini bukan merupakan gejala baru dalam dunia bisnis syariah. Keadaan ini ditandai dengan semangat tinggi dari berbagai kalangan, yaitu: ulama, akademisi, dan praktisi untuk mengembangkan perbankan tersebut dari sekitar pertengahan abad ke-20. Bank syari'ah yang

¹Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, (Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA, 2008), hlm. 17.

dewasa ini sedang menjadi pilihan bagi pelaku bisnis perbankan sampai dengan pertengahan tahun 2001.²

Pada kerangka inilah bank syari'ah harus menampilkan konsep universalitas dan keadilan. Universal artinya bahwa bank syari'ah harus menampilkan nilai-nilai yang berlaku dalam Islam yang dapat digunakan oleh umat agama lainnya. Keadilan berarti bahwa proses ketidakadilan dari pihak bank terhadap nasabah atau sebaliknya tidak terjadi. Oleh karena itu, bank syariah akan menjadi suatu keharusan bank bagi umat Islam dan alternatif bagi umat non muslim.³

Secara ringkas dapat dikatakan bahwa bank syariah harus dikembangkan berdasarkan nilai-nilai syariah, maka sumber daya yang mengembangkannya harus dapat menunjukkan nilai-nilai tersebut dalam aktifitas menejerialnya. Jika hal tersebut dapat dilakukan maka dapat mewujudkan manajemen ihsan.⁴

Keberlangsungan bisnis perbankan Syariah sangat ditentukan berjalan tidaknya produk-produk yang dijual kepada nasabah. Semua ini sangat dipengaruhi oleh situasi prosedur operasional produk yang dikembangkan dan dijalankan. Di dalam prosedur operasional produk Bank Syariah dapat dibedakan menjadi dua kelompok umum, yaitu: prosedur kelompok produk penerahan dana dan prosedur kelompok produk penyaluran dana (pembiayaan).⁵

²Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, hlm.1.

³Muhammad, *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta: Pusat Studi Ekonomi Islam, 2003), hlm. 168.

⁴ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014), hlm.29.

⁵ Muhammad, *Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm.61.

Intensitas persaingan yang semakin meningkat menuntut persaingan dalam dunia bisnis. Tujuan dasar bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen. Penambahan nilai mengandung arti penciptaan konsumen yang puas, karyawan yang layak dan laba besar. Bagaimanapun konsumen merupakan tujuan utama suatu perusahaan, selain itu tugas lain perusahaan itu sendiri adalah menemukan strategi yang tepat dalam manajemen perusahaan.

Dampak yang bisa dilihat dengan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka, nasabah akan pindah pada bank lain, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah.⁶

Organisasi-organisasi yang berorientasi kedepan menyediakan pelayanan pelanggan yang baik dengan tiga alasan:

1. *Anda memperoleh pembagian pasar.* Jika Anda memperlakukan pelanggan dengan baik dan menawarkan suatu produk atau jasa sebagaimana yang diinginkan, mereka akan setia kepada Anda, dan mereka akan bercerita tentang Anda kepada teman-teman lainnya.
2. *Anda mengembangkan pijakan dasar.* Menawarkan jasa yang baik memberikan keuntungan pada tiap-tiap organisasi-publik maupun swasta.

⁶Ikhwani Harimoko, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Perkreditan (BPR) Puriseger Sentosa Di Mojokerto*, (Online), (eprints.upnjatim.ac.id, 2011, Download 7 Maret 2016).

3. *Hal itu merupakan landasan demi mencapai keberhasilan yang bertahan lama.* pada saat Anda menawarkan suatu produk atau jasa yang berkualitas sebagaimana yang diinginkan para pelanggan, permudah aksesnya, dan perlakukan para pelanggan dengan baik, Anda pasti akan sukses.⁷

Tentu saja dalam hal ini petugas *frontliner* memiliki peran cukup besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, seperti *security* yang bertugas memberikan pelayanan di awal nasabah akan masuk kedalam bank, setelah nasabah menjelaskan maksud tujuannya kemudian disitulah peranan *customer service* dalam memberikan informasi kegiatan bank berkaitan *funding* serta *financing* maupun *teller* yang bertugas melayani nasabah dalam transaksi keuangannya, sehingga pelayanan *frontliner* yang bisa menjadi daya tarik nasabah untuk menambatkan keinginan untuk menjadi nasabah dari lembaga perbankan tersebut.

Selain memberikan pelayanan terbaiknya untuk menarik nasabah yang baru datang, tentu saja *frontliner* juga harus dapat memberikan pelayanan-pelayanan terbaiknya untuk nasabah yang sudah lama bermitra dengan lembaga perbankan tersebut. Tentu saja dengan menggunakan pelayan yang prima sehingga lembaga perbankan tersebut dapat mempertahankan kepuasan dari nasabah yang sudah lama bermitra.

⁷Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Jakarta: PT Suka Buku, 2013) Hlm. 7-8.

Oleh karena itu para *frontliner* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki komunikasi yang baik didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Menurut Swastika definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu 1. adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, 2. upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan 3. ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.⁸

Salah satu tujuan utama khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

⁸Aulia Jadydatul Adawiyah, *Tugas Akhir Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo*, (Online), (eprints.walisongo.ac.id, 2015, Download 13 Maret 2016).

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectation* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectation* maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi jika pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.

Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut terasa nyaman. Kalau nilai dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif, jika nilai dalam perbankan bagi pelanggan adalah kemudahan dalam bertransaksi, maka kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam berinteraksi *financial* yang dilakukan. Atau

jika nilai bagi nasabah adalah tingkat *return*, maka tingkat *return* yang tinggi adalah yang mampu memberikan kepuasan baginya.⁹

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menuangkan hasil penelitian Tugas Akhir ini dengan judul: **“Penerapan Pelayanan Prima oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto.**

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman bagi penulis secara cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian yang ilmiah. Dengan perumusan masalah diharapkan dapat mengetahui obyek-obyek yang diteliti, serta bertujuan agar penulisan dan ruang lingkup penelitian uraiannya terbatas dan terarah pada hal-hal yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :
“Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto?”.

C. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Maksud penulisan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima oleh *frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto. Dalam

⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:ALFABETA, 2012), hlm.192-194.

hal ini, penulis mencoba untuk menganalisis antara teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek yang terjadi di lembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau untuk pembaca pada umumnya.

Tujuan penyusunan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian yang berdasarkan pada laporan pelaksanaan praktek kerja lapangan. Dengan demikian mahasiswa dapat memaparkan secara detail praktek kerja yang dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh Program DIII MPS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.¹⁰

D. Metode Penelitian Tugas Akhir

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data yang selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

Metode penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian, dengan subyek penelitian Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto.

¹⁰Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program DIII Manajemen Perbankan Syariah 2016*, Hlm.3.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Disini peneliti meneliti di Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto, yang beralamat Jl. Jendral Sudirman kompleks Ruko Satria blok A5 Purwokerto.

b. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 22 Februari- 18 Maret 2016.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam observasi, karena tujuan utama dalam observasi adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumbersekunder.Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹¹

a. Metode observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan di dalam

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,(Bandung: Alfabeta, 2009),hlm. 137.

situasi sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan, yang khusus diadakan.¹²

Metode observasi digunakan untuk mendeskripsikan Penerapan Pelayanan Prima oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto.

b. Metode Interview

Wawancara atau *interview* merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.¹³

Digunakan untuk mengetahui sepenuhnya yang berkaitan dengan penelitian ini dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.

4. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif analisis dimana mendeskripsikan tentang masalah yang ada kemudian menganalisisnya dan dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan. Analisis data menjadi pegangan penelitian. Metode ini penulis gunakan untuk mendeskripsikan data data tentang Penerapan Pelayanan

¹²Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm.26.

¹³Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, hlm.95

Prima oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto.

Metode deduktif adalah metode yang berangkat dari pengetahuan yang sifatnya umum, dan bertitik tolak pada pengetahuan umum itu digunakan untuk menilai kejadian khusus.¹⁴ Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Pelayanan Prima oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto.



IAIN PURWOKERTO

¹⁴Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm 42

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang harus dimiliki oleh petugas *frontliner* tentunya menunjang program pelayanan prima, meliputi kemampuan kerja, komunikasi yang baik, dan sebagainya.

2. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus ditunjukkan oleh petugas *frontliner* saat menghadapi nasabah seperti sikap jujur dalam bertindak, rajin, dan tepat waktu, kemudian petugas *frontliner* harus murah senyum, lemah lembut, kepada nasabah, selain itu juga harus pandai bergaul sehingga nasabah mudah merasa akrab.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan dari petugas *frontliner* baik yang bersifat fisik maupun non-fisik harus di perhatikan, karena petugas *frontliner* akan menjadi perhatian dari pandangan para nasabah yang datang.

4. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berhubungan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan petugas *frontliner* dalam memberikan layanan kepada nasabah.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan ketidakpuasan nasabah.

Strategi pelayanan prima seperti menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaing (bank syariah lain).

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah

1. Untuk Bank Muamalat cabang Purwokerto, berikan evaluasi setiap minggunya untuk kinerja para petugas *frontliner* dengan membuat seperti simulasi pelayanan yang nasabahnya adalah rekan-rekan di bank. Sehingga para *frontliner* dapat memperbaiki kinerjanya jika ada kesalahan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, lebih aktif lagi untuk meneliti di dalam bank sehingga lebih banyak mendapatkan informasi dan dapat lebih rinci lagi dalam membuat laporan

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Atep Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2004.
- Anonim, *Riwayat Singkat Perusahaan*, (online), (<http://www.muamalatbank.com/assets/cd/p03/01.html>), diakses tanggal 24 Februari 2016).
- Ashofa, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Brosur PT. Bank Muamalat Indonesia tahun 2016.
- Dokumen Bank Muammalat Indonesia cabang Purwokerto.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program DIII Manajemen Perbankan Syariah 2016*.
- Gage, Susan M., *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Jakarta: PT Suka Buku, 2013.
- Hadi, Sutrisno, *Metode Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Harimoko, Ikhwan, 2011, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Perkreditan (BPR) Puriseger Sentosa Di Mojokerto" Proposal Yayasan Kesejahteraan Pendidikan dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, (Online), (eprints.upnjatim.ac.id, 2011, Download 7 Maret 2016).
- <http://www.muamalatbank.com>. diakses tanggal 24 Februari 2016.
- Jadydatul, Aulia Adawiyah, 2015, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo", Tugas Akhir, Program Diploma III UIN Walisongo Semarang, (Online), (eprints.walisongo.ac.id, 2015, Download 13 Maret 2016).
- Kartajaya, Hermawan & Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT Mizan Utama, 2008.
- Kartikasari, Ayu, 2009, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)" Tugas Akhir, Program Doploma III Universitas Sumatera Utara. Medan, (Online), (repository.usu.ac.id, 2009, Download 15 Maret 2016).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Malayu, *Dasar-dasarPerbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.

- Mamang, Etta S & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Muhammad, *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah*, Yogyakarta: Pusat Studi Ekonomi Islam, 2003
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA, 2008.
- Muhammad, *Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Nur, Binti Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Teras, 2014.
- Rianto, M. Nur Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: ALFABETA, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sumarni, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.



IAIN PURWOKERTO