

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mustaq. 2001. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kutsar.
- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arifin, Zainal. 2009. *Dasar-dlasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Aztera Publisher.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fajri, EM, Zul dan Senja, Ratu Aprilia. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*. Semarang: Difa Publisher.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. 2009. Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Heyzer dan Render. 2009. *Manajemen operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi Keduabelas. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, diterjemah. Hendra Teguh dan Antonius Rusli. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: ERLANGGA.
- Lovelock, Christoper *et al*. 2010. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoando, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Morrisan. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: kencana.

- Nachrowi. 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika Untuk Analisis Ekonomi dan Keluarga*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Othman, Abdul Qawi dan Owen, Lynn. 2001. *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House*. Vol.3 No.1 Internasional Journal of Islamic Financial Services.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Rianto, M. Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitati*. Jakarta:KENCANA.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: ALFABETA.
- Suharyadi. 2004. *Statistik Untuk Ekonomi & Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata, Sumadi. 1987. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Sutedi, Adrian. 2009. *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono dan Diana, 2003. *Quality managemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandi. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa,Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Surabaya: Andi Publisher.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Julian. 2001.*Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yusanto, Muhammad Ismail dkk. 2002. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.