

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, Lina. *Service Excellence Competing Trough Competitiveness*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah ; Dari TeorikePraktik*. Jakarta : Gemainsani Press, 2001.
- Arifin, Imron. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu dan Keagamaan*. Malang: Kalimasadapress, 1996.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta, 1991.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.
- Assauri, Sofyan, *ManajemenPemasaran*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2004, 197.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1998.
- B., Mathew dan A. Michael Huberman. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- BasuSwasta DH danIrawan, *ManajemenPemasaran Modern* (Yogyakarta : Liberty Offset, 2008.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Adi Offset, 2000.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*.Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Huda, Nurul dan Mohamad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Irawan, Prasetya. *Logika dan Prosedur Penelitian: Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Pemula*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, 1999.
- J. Moleong, Lexy. *MetodologiPenelitianKualitatif*. Bandung: RemajaRosdaKarya, 2002.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Kertajaya, Hermawandan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung :Mizan, 2006)

- Muhadjir, Neong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- N. Janah, Ida. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam*. Skripsi tidak diterbitkan. Kediri : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2013.
- Rianto, Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta, 2012.
- Septi, Atikdan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES, 1995.
- Soehartono, Irwan. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995.
- Sukardi, Dewa Ketut. *Pengantar Teori Konseling*. Jakarta: Galia Indonesia, 1985.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2012.
- Umar, Husein. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Raja Grafindo, 2010.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.