

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Atep Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Antonio, M. Syafi'i. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Peluang, Kelemahan Dan Ancaman*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Anwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Boedi, "Population and Sample", <http://boeditea.web.id> diakses pada tanggal 25 Mei 2009, 4.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Hajar, Ibnu. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.
- Hartono, dkk. *Panduan Praktis Operasional BMT*. Bandung: Mizan, 1999.
- Hasan, "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Anggota pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". Semarang: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2006.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Irianto, Agus. *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2004.
- Kartono, Katini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT. Macana Jaya Cemerlang, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo, 1999.
- Kotler, Philip. *Marketing Management : An Asian Perspective*. Jakarta: Prenhallindo, 1999.

- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UI, 1996.
- Purwadarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Rahayu, Dwi Ningrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Loyalitas Anggota dalam Perspektif Islam ”. Kediri: Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Islam, 2010.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- , *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Setirah, Sarah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Penabung Pada PT Bank Sulselbar di Makassar*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis: 2009.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Sofiani, Fatimah. “Pengaruh Pelayanan BCA BIZZ terhadap Tingkat Tabungan pada PT. Bank Central Asia Cabang Pembantu Pusat Pasar Medan” Medan: Skripsi Universitas Sumatra Utara, 2008.
- Spillane, James J. *Managing Quality Customer Service, Pelayanan yang Berkualitas*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma, 2006.
- Sugiono. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 1999.
- Sumarsan, Thomas. *Sistem Pengendalian Manajemen Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta: Indeks, 2010.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Anggota untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi, 2000.
- , *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing, 2004.
- , *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Zamit, Yulian. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Ekonisia, 2002.