

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Departemen Agama RI. 2013. *AL- Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit Diponegoro.

BUKU

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Jakarta: KENCANA, 2013

Echdar, Saban. *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2017

Etta Mamang Sangaji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen Pendekatan Prkatis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013

Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama, 2013

Irawan, Handi. *Indonesian Customer Satisfaction (membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA)*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo, 2003

Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Gahlia Indonesia, 2009

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada ,2012

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran jasa Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2004

- M.N Nasution, *Manajemen Terpadu "Total Quality Management"*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Mim academy. *the official MIM Academy Coursebook Service Operation*. Jakarta: ESENSI, 2009
- Mukhsin, Mohammad. *Manajemen Operasional*. Banten: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012
- Setyobudi Ismanto, Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan prima*. Yogyakarta: Penerbit GAVA Media, 2014
- Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013
- Siregar, Sofian, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: Rajawali Press, 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet-16 Bandung: Alfabeta, 2013
- Sunyoto, Danang, *Metodelogi Penelitian Ekonomi (Alat Statistik & Analisis Output Komputer)*, Yogyakarta: CAPS, 2011
- Suwarman, Ujang dkk., (ed.), *Riset pemasaran dan konsumen*, Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2011
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra *.Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDY OFFSET, 2011
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: C.V ANDY, 2014
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis (edisi 2)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*.
Bogor: PT Rajagrafindo Persada, 2014

Vinna, Yuniarti Sri. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*,
Bandung, Pustaka Setia, 2015

JURNAL

Conny sondakh “*Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan*” Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.1, 2014

Othman dan owhen, “*adopting and measuring customer service quality (SQ) in islamic Banks: A case Study in Kuwait Finance House*” international Journal of Islamic financial service vol.3. no1, 2001

Parasuraman, Zeithaml dan Berry, *SERVQUAL:A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing vol.64 . no 1, 1988

WEBSITE

www.kbbi.web.id

www.syariahmandiri.co.id

www.ojk.go.id