

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Azwar, Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Djumhana, Muhamad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012.
- Hakim, Abdul, *Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Hasan, Misbahuddin Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004.
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia group, 2015.
- Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YPN, 2005.
- Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.

- Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian “Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17”*, Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Sujarweni, V Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Tjiptono, Fanji, *Manajemen Jasa Edisi II*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008
- Yousda, Ny. Ine I. Amirman, *Penelitian dan Statistik Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 1993.

## **Skripsi**

- Deana Afriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang*, Skripsi (Serang: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2019)
- Fika Aulia Rahmatia, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS Karawaci*, Serang: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2018.

Fitri Madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

Risdayanti Harun, *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*, Makasar: UIN Alaudin Makassar, 2016.

## **Jurnal**

[Www.bankmuamalahcilegon.com](http://www.bankmuamalahcilegon.com) (diakses pada tanggal 30 September 2019 pada pukul 11.00 WIB ).

Jurnal Ekononi Islam, *Strategi Pemasaran Funding Officer*, (diakses pada tanggal 30 September 2019 pada pukul 10.30 WIB).

Handini khaerunnisa, *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap kepuasan Nasabah*, (Jurnal Studia akuntansi dan Bisnis,) (diakses pada tanggal 02-09-2019 pukul 11.50 WIB)