

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.Hasyim All, 1997. *American Institute Of Banking Dasar-dasar Operasi Bank*. Jakarta, Media.
- Abdul Hay, Marhanis, 1997. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta. Pradya Paramita
- Arief , Mts, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Nasabah*. Malang, PT Al-Maarif.
- Abu Zakaria Yahya bin Syarif Muhammad An-Nawawi, 2014. *Riyadush Shalihin I*, Surabaya, Al-Hidayah.
- Al-Arif, M.Nur Rianto, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta, Alfabeta.
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa* Penerbit, Prenhalindo
- Dapartemen Agama RI, 2011. *Al-Qur'an dan terjemahnya Cet 2*, Jakarta, Tiga Serangkai.
- Hafidudin, Didin, 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktik*, Jakarta, Gema Insani.
- Herdiansyah, Haris, 2013. *Wawancara, Observasi dan Fokus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka.
- Juliet Corbin dan Anselm Strauss, 2007, *Basics of Qualitative Research Grounded Theory Procedures and Techniques*, ter. Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Julius R, Latumaerissa, 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta, Salemba Empat.
- Kasmir - 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- _____ 2003. *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- _____ 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada

- _____ 2010. *Kewirausahaan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- _____ 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Nazir, Muhammad, 1999. *Metode Penelitian Cet 4*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, (Edisi Ketiga Belas Jilid I, Terjemahan oleh Adi Maulana dan Wibi Hardani, Jakarta, Erlangga.
- Purhantara, Wahyu, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk bisnis*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy, 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ricardo Pomeranz and Albaete de Azevando, 2008, *Customer Obsession*, New Yoerk, MCGraw-Hill.
- Subagyo, Joko. 2004. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta, PT. Rineke Cipta.
- Sumandi, Basrowi, 2008. *Memahami penelitian Kualitatif*. Jakarta, Rineke Cipta.
- Sastrohadiwiryo B. Siswanto, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta, Bumi Perkasa.
- Sarah J Tracy, 2012. *Qualitative Research Methods*, Hoboken, John Wiley.
- Sanus, Anwar, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta, Salemba Empat.
- Tjiptono Fandy, 2014. *Manajemen Jasa*. Jakarta, Andi.
- Tim Penerjemah Departemen Agama Republik Indonesia, 2010. *Al-Qur'an dan Terjemah Tafsir Perkata*, Jakarta, Syamil Al-Qur'an.
- Vallerie A. Zeithaml and Mary Joe Bitner, 2013. *Service Marketing*, New York, McGraw Hill Inc.
- Wirawan, 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*, Jakarta, Salemba Empat.

Laporan Penelitian

- Wijaya Kusuma, Teguh. 2010. “Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service* antara Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin”, Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian UIN Antasari 2010, Banjarmasin.
- Fazri, Muhammad. 2011. “ Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”, Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian UIN Antasari 2011, Banjarmasin
- M. Andre. 2012.“ Pelayanan Pembiayaan Untuk UMKM pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin”, Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian UIN Antasari 2012, Banjarmasin
- Rahmayanti, Desy. 2013.“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Bank Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura” Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian UIN Antasari 2013, Banjarmasin.