

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku:

- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Edisi Tahun 2002*, Jakarta: CV. Darus Sunnah, 2007.
- Fahmi, Irham. *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Gozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang, Badan Universitas Diponegoro, 2001.
- Gunara, Thorik dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad SAW*, Bandung: Madani Prima, 2007.
- Karim, Adiwarmarman A. *Ekonomi Mikro Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan, Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kasubag Akademik UIN Antasari: *Daftar Mahasiswa Aktif Studi IAIN Antasari Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019 Reguler dan Kusus S1 dan D3*.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, (Terjemahan Jilid I), Edisi Milineum*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2000.
- Kotler, Philip dan Keith Cox. *Manajemen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Kotler, Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Alih bahasa oleh Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Lupiyoandi, Rambat dan A Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: salemba Empat, 2006.
- Mahmud. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia, 2011.

- Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Nawawi, Ismail. *Fiqih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.
- Neolaka, Amos. *Metode Penelitian dan Statistik*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Perreault, William D, et.al. *Basic Marketing a Global Manajerial Appoarch*, New York: MCGrawhill ine, 2003.
- Poerwadiarminta, W .J. S. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Diolah Kembali Oleh Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Priansa, Donni Juni Priansa. *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Priyatno, Duwi. *Buku Pintar Statistik Komputer*, Yogyakarta: MediaKom, 2011.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Pusat Pengkajian dan Perkembangan Ekonomi Islam. *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Ridwan. *Belajar Mudah Mebeliti untuk Guru, Karyawan dan Penelitian Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Ridwan dan Akon. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Santoso, Singgih. *Statistik Multivariate: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- Sasli, Rais. *Pegadaian Syariah: Konsep dan Sistem Oprasional*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: alfabet, 2004.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D cet.23*, Bandung: CV. Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, V. Wiratma. *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Suliyanto. *Aplikasi Data dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Indonesia, 2005.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan cet 3*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Suryabrata, Sumandi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012.
- Susanto, Burhanudin. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press, 2008.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian cet 1*, Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Jakarta: Andi, 2004.
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa untuk Melakukan Riset dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akutansi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Wijaya, Tony. *Cepat Menguasai SPSS 20 (untuk olah dan interpretasi data)*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2012.

## **B. Karya Ilmiah:**

- Norain. 2011. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Kartu Pembayaran Nontunai BRIZZI. " Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari, Banjarmasin.
- Kusuma, Teguh Wijaya. 2010. "Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service antar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin." Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari, Banjarmasin.
- Hafizi, Ahmad. 2017. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai." Skripsi, Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari, Banjarmasin.

Rohmadi, Edhi Cahyo. 2015. "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah" Skripsi, Fakultas Ilmu Keolahragaan Jurusan Pendidikan Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta.

Sarkiah, 2009. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dana Tabungan Simpatik Bank Syariah KCP Kapuas Melalui Kerjasama Antar Sekolah." Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Antasari, Banjarmasin.

Sari, Nurmaya. 2009 "Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten Terhadap Pelayanan SPP Online BTN Cabang Cilegon." Skripsi, Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.

Nasrullah, Mohammad. 2007 "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Produk Roti Arsila Bakery Cabang Kapuas Kalimantan Tengah." Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Antasari, Banjarmasin.

### **C. Perundang-Undangan**

Departemen Keuangan RI, 1999 UU RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Jakarta: Balai Pustaka.

### **D. Internet**

[Http://akutansisyariah.multiply.com/journal/item/2](http://akutansisyariah.multiply.com/journal/item/2), diakses pada 26 juli 2018.

[Http:// www.bankkalsel.co.id/index.php/jaringan-kantor/layanan-syariah](http://www.bankkalsel.co.id/index.php/jaringan-kantor/layanan-syariah), diakses pada 1 Oktober 2018.

[www.uin-antasari.ac.id/en/sejarah-uin-antasari/](http://www.uin-antasari.ac.id/en/sejarah-uin-antasari/). Diakses pada Rabu 4 Desember 2018.

### **E. Wawancara**

Wawancara pribadi dengan pimpinan bank KCPS Gatot Subroto pada tanggal 17 Januari 2018 pukul 09.00 WITA.