

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al- Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, Zainul. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alvabet.
- Asnawi, Said Kelana dan Chandra Wijaya. 2006. *Metode Penelitian Keuangan Prosedur, Ide dan Kontrol*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Attimore, Dani. 2004. *Public Relations the Profession and the Practise*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Azwar, Saifuddin. 2001. *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- C.N. Krishna Naik, dkk.. 2010. Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing, *European Journal of Social Sciences* – Volume 16, Number 2..
- Hidayatullah, Muhammad Syarif. 2017. *Perbankan Syariah Pengenalan Fundamental dan Pengembangan Kontemporer*. Banjarbaru: Dreamedia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Suomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Jakarta: BPFE.
- John A. Martilla and John C. James. 1977. *Journal of Marketing*. Vol. 41, No. 1.
- Jaeyoon Kwon & Taerin Chung. 2018 *Importance-Performance Analysis (IPA) of Service Quality for Virtual Reality Golf Center*, *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 10, No. 3.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Kementrian Agama RI, 2012 *Ummul Mukminin Al-Qur'an dan Terjemah untuk wanita*. Jakarta:Wali.
- Kotler, Philip, 2004. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo.
- Lovelock, Christopher, dll., 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Jakarta: Erlangga.

- Mahdiya, Ilma, 2016. *Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (Idi) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan*, Banjarmasin, Skripsi UIN Antasari.
- Mardani. 2012. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Molan, Benyamin. 2005. *Manajemen Pemasaran* jilid 1 terjemahan dari buku Philip Kotler *Marketing Managemen*. Jakarta: Intan Sejati Klaten.
- Muhammad. 2005. *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Narbuko, Cholid dan H.Abu Achmadi. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parmudi, Moehammad. 2005. *Sejarah & Doktrin Bank Islam*. Yogyakarta: Kutub.
- Philip Kotler, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1 (ahli bahasa Hendra, Teguh dab Rony Antonius Rusli). Jakarta: Prenhallindo.
- Rangkuti, Freddy, 2008. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 2002 *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rubogora Felix. 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda, Journal of Business & Financial Affairs*. Volume 6. .
- Sandjaja, B. dan Albertus Heriyanto, 2006. *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya..
- Sudarminto, 2002. *Kiat Meningkatkan Naluri Menjual Jasa, Teori & Praktek (T&P)*, Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT.Rineka Cipta,
- Susanto, 2002. *Kamus Istilah Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction* , Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran* , Yogyakarta: ANDI.

B. Internet

Seta Basri, *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik* diakses 6 Februari 2018.

Situs Resmi BNI Syariah diakses 12 Februari 2018.

Utoyo, Bambang. *Analisis Struktur, perilaku dan kinerja Bank Syariah di Indonesia*, diakses 8 Februari 2018