

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Al Arif, M. Nur Rianto, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2003. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Budisantoso Totok, Nuritomo. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat.
- Emzir, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Gasprez, Vincent, 2006. *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Jill, 2009. *Taming the search-and-switch customer : earning customer loyalty in a compulsion-to-compare world*, Jossey-Bass: San Francisco.
- J. Stevenson , William, 2002. *Operations Management*, North america: the McGraw-Hill Company.
- Ismanto Setyabudi dan Daryanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- James A.F. Stoner, 1992. *Management*, Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Alfabeta.
- Kasmir, 2016. *Kewirausahaan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Khatimah, Nurul. 2016. "Strategi Mencapai Service Excellent dengan Metode Role Play (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin) fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, UIN Antasari Banjarmasin.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- M. Echlos, John, 1992. *An English-Indonesian Dictionary*, Jakarta: PT Gramedia.
- Mulford Adams, Lewis dkk, 1965. *Websters World University Dictionary* Washington DC: Publisher Company.

- Putra, 2014, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya, Surabaya: UNAIR," JESTT 1, no. 9.
- R.David, Fred, 2009. *Strategic Manajemen*, diterjemahkan oleh Dono Sunardi dengan judul, *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta: Salemba Empat.
- Ricardo Pomeranz and Abaete De Azevedo, 2008. *Customer Obsession*, United States of America: McGraw-Hill.
- Simorangkir, 1983. *Etiket Perbankan*, Jakarta: Ind-Hill Co.
- Subagyo, P.Joko, 1999. *Metodologi Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta.
- Tho'in, Muhammad Tho'in, 2011, "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal War Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali, Surakarta: IAIN Surakarta," *Jurnal Muqtasid* 2, no. 1.
- Tim Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarsin, 2013, *Metode Penelitian Kesyariahan*, Banjarmasin: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
- Tisnawati Sule, Ernie dan Kurniawan Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- V. Thakor, Anjan, 2000. *Becoming A Better Value Creator*, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Wibisono, Dermawan, 2006. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Erlangga, 2006.
- Yulia, Lesti. 2017. "Rencana dan Strategi Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Kalimantan dalam meningkatkan Literasi Keuangan Masyarakat Kalimantan Selatan." Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin.

Internet:

Abdul Rasyid, *Hukum Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan* Jakarta: BinusUniversity, 2016. [http://business-law .binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/](http://business-law.binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/) (13 Agustus 2018)

Istitho'ah Istiqomah Amanah, *Pelayanan Dalam Perspektif Islam* Jepara: Binroh RSISultanHadirinJepara,2014.<https://binrohsij.wordpress.com/2014/01/11/196/> (28 Juli 2018)

[http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Document/UU21 Tahun 2011.pf](http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Document/UU21_Tahun_2011.pf) diakses pada tanggal 13 september 2018 pukul 15.42

Wawancara:

Andika prassetia, Staf, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 14 Januari 2019

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah:

Republik Indonesia. "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan". Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.