

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chao, & dkk. (2013). *Mechanism and Causality in Biology and Economics*. Dordrecht: Springer Science & Bussines Media.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design Qualitative, Quantitave, and Mixed Methods Approaches*. The United States of Amerika: Sage Publications, Inc.
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Bandung.
- Daryanto, & Satyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fauzia, I. Y. (2014). *Etika Binis Dalam Islam, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenadamedia.
- Hornby, A. (1995). *Oxford Advance Learners Dictionary Fifth*. Oxford University: Oxford University Press.
- Jonker, J., & dkk. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi 2014*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Agama RI. (2010). *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid I*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- Keuangan, O. J. (2015). *Buku Saku Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.
- Lacasse, & Norman. (2010). *Master Of Service: What You Service and Service What You Master*. Bloomington: Xlibris Corporation.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1989). *Designing Qualitative Research* . California: SAGE Publications.

- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad bin Ismail al-Bukhari. (2012). *Shahih al-Bukhari bi Hasyiyah al-Imam as Sanadi Jilid 1 Kitab al-Ilmu, Bab Man Suila Ilman wa huwa Musytagilun fi Haditsihi, fa Atamma al-Hadista Tsumma Ajaba as-Suala*. Beirut: Dar al-Kotob al-Ilmiyyah.
- Nasional, T. R. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pusat Bahasa. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- RI, K. A. (2010). *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid II*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- RI, K. A. (2010). *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid V*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- RI, K. A. (2010). *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid VI*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- Siswanto, V. A. (2012). *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Strauss , A., & Corbin, J. (2003). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif: tata langkah dan teknik-teknik teoritisasi data*. terj. Muhammad Shodiq & Imam Muttaqien. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subagyo, P. J. (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode Penelitian, cet. I*. Yogyakarta: Teras.

B. Internet

- <https://informasiana.com/pengertian-mekanisme>. (n.d.). Retrieved Januari Senin, 2018.
- [/www.hukumonline.com/berita/baca/menunggu-gebrakan-ojk-lindungi-konsumen-bank](http://www.hukumonline.com/berita/baca/menunggu-gebrakan-ojk-lindungi-konsumen-bank). (n.d.). Retrieved Mei Kamis, 2017.

<https://finance.detik.com/moneter/ojk-tangani-3805-aduan-layanan-jasa-keuangan-bank-paling-banyak-diadukan>. (n.d.). Retrieved Mei Rabu, 2017.