

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anto, B. (2006). *Multivariate Analysis Dengan Spss*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Antonio, M. S. (2000). *Bank Islam: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arif, N. R. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Alfabeta.
- Assauri, & Sofyan. (2001). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia.
- Chandra, F. T., & Gregorius. (2005). *Service, Quality dan Satisfication*. Yogyakarta: Andi.
- Evangelos, G., & Yannis, S. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation*. Springer New York Dordrecht Heidelberg London: Springer Science, Business Media.
- Fandy, T. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Gungor, H. (2007). *Emotional Satisfaction Of Customer Contacts*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Hafidudin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

- Handi, I. (2013). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Heri, S. (2004). *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Kepolisian*. Surabaya: Jakad.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: PT.Elexmedia Komputindo.
- Joel E., R. (1999). *Total Quality Management*. Jakarta: CRC Press LLLC.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta Rajawali Pers.
- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Jakarta :Kencana.
- Mahriani, E. (2019). *Operasional Bank Syariah*. Serang: Laksita Indonesia.
- Muhammad. (1999). *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Muhtosim, A. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Payadnya, P. A. A., & Jayantika, gusti A. N. T. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan Spss*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Philip, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT indeks.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sa'adah, L. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Lembaga Keuangan Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*, 56(3).
- Saladim, & Djaslim. (2003). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono. (2011a). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2011b). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, M. (1997). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Andi.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center For Academic.
- Tjiptono, & Fandi. (2008). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Umar. (2014). *Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wagner, S. (2013). *Software Product Quality Control*. New York Dordrecht London: Springer Verlag Berlin Heidelberg.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Nasabah Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Jurnal

kotler, P., & Amstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. *Pemasaran*, 67(6).

Sureshchandar. (2002). The Relationship Between Service Quality and Costumer Satisfaction-a Factor Specific Approach. *Services Marketing*, 45(4).

Sa'adah, L. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Lembaga Keuangan Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*, 56(3).