

DAFTAR PUSTAKA

- Abdad, M. Zaidi. 2003, *Lembaga Perekonomian Umat Di Dunia Islam*, Bandung : Angkasa
- Adiwarman A. Karim. (2007). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Cet III, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Amalia, Euis. (2009). *Keadilan Distribusi Dalam Ekonomi Islam Penguatan Peran LKM Dan UKM Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers
- Ananda Fitra. (2011). *analisis Perkembangan Usaha Mikro Dan Kecil Setelah Memperoleh Pembiayaan Mudharabah Dari Bmt At Taqwa Halmahera*, Semarang Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Andri Soemitra. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : kencana
- Antonio, M. Syaf'i. (.2001). *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta : Gema Insani Press
- Bambang Riyanto. (2001). *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.
- Baridwan, Zaki. 2004. *Intermediate Accounting (Ed. ke-8)*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Bawono. (2006). *Multivariate Anaalysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Cholid, N, & Achmadi, A. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Edi Kusnadi. (2008). *Metodologi Penelitian, Ramayana Press dan STAIN Metro*. Jakarta Timur
- Hassan, M. K., & Lewis, M. K. (2007). *Handbook Of Islamic Banking*. USA: Edward Elgar Publishing, Northampton, Massachusetts.
- Harahap, Sofyan Syafri. (2007). *Teori Akuntansi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Heri Sudarsono. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Imam Ghozali. (2005). *Aplikasi AnalisisMultivariate denganProgram SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universita Diponegoro.
- Jumingan. (2006). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Cetakan Pertama PT. BumiAksara.
- Kasmir. (2000). *Manajenen Perbankan*. Jakarta: Edisi Enam Raja Grafindo Persada.

- Kasmir, (2010), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir, (2014), *Manajemen Perbankan: Edisi Revisi*, Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kotler. P., (1991), *Principles of Marketing*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kuncoro & Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi* . Yogyakarta:Edisi Pertama BPFE.
- Lestari Tri Muji Uun dan Cahyono Hendri. (2019). *Benarkah Pembiayaan Murabahah Berpengaruh Terhadap Profitabilitas*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Lukman Dendawijaya . (2005). *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mardani. (2014). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: PT.Kharisma Putra Utama.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Pembiayaan Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhammad Syafi'i Antonio. (2001). *Bank Syariah dan Teori Praktik*. Jakarta: Gema InsaniPress dan Tazkia Cendikia.
- Muhammad Syarif Hidayatullah. (2017). *Pengenalan Fundamental dan Pengembangan Kontemporer*. Banjarbaru: Dreamedis.
- Muljono, Teguh P. (1996). *Bank Budgeting*. Yogyakarta: BPF
- Munawir. (2007). *Analisis laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- Nina Indah Fevriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, AN-NISBAH, Vol.01, Oktober 2016.
- Nisfi Fatimah, (2016), *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Artha Sampang Cilacap*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Novitasari, *Customer Service*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, wawancara pribadi. 08 Desember 2020.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Tanzeh, Ahmad, (2011), *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy, (2007), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Malang: Bayumedia Publishing.

- Tjiptono, Fandy, (2008), *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan layanan Prima*, edisi 1, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F, Ph. D, dan Chandra, G, (2016), *Service, Quality, Satisfaction* Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, (2017), *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 3, Yogyakarta: Andi.
- Tri Hidayati and Muhammad Syarif, (2019), *PROCEEDINGS The 1st International Forum On Business And Economy – IFBE 2019: The Reinforcement Of Digital – Based Risk Manajemen In Islamic Financing In The Disruption Era*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat, November 2019.
- Bandung: Alfabeta. Sujarweni, V. W. (2015). *Metedeologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rivai, Veithzal dkk. (2013). *Islamic Banking and Finance* (Dari Teori ke Praktik Bank dan Keuangan Syariah Sebagai Solusi dan Bukan Alternatif). (Ed. ke-1). Yogyakarta: BPFE
- Sutrisno. (2003). *Manajemen dan Keuangan Teori Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Zainal, V. R. (2008). *Islamic Financial Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1985), “Problems and Strategies in Services Marketing”, *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Spring).