

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Al Arif, N. A. (2008). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Jakarta: Sinar Maju.
- Antonio, Syafi'i. (2015). *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani.
- Amstrong, K. P. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- BANK INDONESIA. (2019, AGUSTUS 2021). <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media>.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barbara R, Lewis and Vincent W. Mitchell (1990). *Defining and Measuring the Quality Of Costumer Service: h:11*
- Barnes, J. G. (2203). *Secret Of Costumer Relationship Management*. Yogyakarta.
- Bitner, Z. d. (2003). *Service Marketing Integrating Costumer*. Buston.
- Budisantoso Totok dan Triandaru Sigit. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dr. Kasmir, S. M. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Hidayatullah, M. S. (2017). *Perbankan Syariah*. Banjarbaru: CV Dreamedia.

Huda, Miftahul,tth, *Metode Penelitian Muamalah*, Ponorogo: STAIN Po  
PRESS.

Indonesia, P. B. (2021, February 1). *Bank Syariah Indonesia*. Retrieved 2021,  
from bankbsi: <https://www.bankbsi.co.id/>

Kotler, P. s. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: andi.

Lopiyoandi, R. A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Praktik*. Jakarta:  
Salemba Empat.

Lexy J. Moleong, tth, *Metode Penelitian Kualitatif*.

Ikatan Bankir Indonesi. (2016). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT.  
Gramedia Utama.

Juni, Donni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.  
Bandung: Alfabeta.

Margono, 1997, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Mujahidin, Akhmad. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muhammad. (2016). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nitisusastro, Mulyadi. (2013). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*.  
Bandung: Alfabeta.

Nur, Riyatno. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

- Parasuraman, Z. d. (1998). *SERVQUAL : A Multiple – Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*, *Journal of Retailing, Marketing Science Institute 1 (64): h: 12-140*.
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction Dan Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rianto, A. A. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Sentosa, Sembiring. (2005). *Himpunan Perundang-undangan Perbankan dan Lembaga Penjamin Simpanan*. Bandung.
- Sudibyo, T. G. (2007). *Marketing Muhammad SAW*. Bandung: Madania Prima.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Edisi Pertama Cetakan Kedua)*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zain uddin, Ali. (2010). *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tejawati, H. R. (2018). *Analisis Perbandingan Antara Kinerja Reksadana Syariah dan Reksadana Konvensional Berdasarkan Risk dan Return Pada Perusahaan Yang Terdaftar DI BEI Periode 2014-2016*. IAIN Surakarta.
- Yuliana, E. (2017). *Risk and Return Manajemen Investasi dan Portopolio*.  
<http://etikyulia.blogspot.com/2017/04/risk-and-return-manajemen-investasi-dan.html?m=1>

Zulfikar. (2016). *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika*.

Deepublish.