

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwimarta, Sri Sukei., (1993). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Albert, C. (2002). *Service loyalty: the effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*. *European Journal of Marketing*, 36,(7), 81-828
- Alma, Buchari, dan Donni Juni Priansa, (2016). *Managemen Bisnis Islam*, Bandung, Alfabeta.
- Anoraga, Pandji, (2009). *Manajemen Bisnis*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Awaluddin., (2011). *Manajemen Bank Syariah*, Jurnal, Alauddin University Press, Pekanbaru.
- Arikunto, S., (2006). *Metode Penelitian Kalilatif*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Barata, Atep Adya, (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Bintoro, (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Yogyakarta, Gava Media.
- Departemen Agama RI., (2004). *Al-Qur`an dan Tafsirnya*, Jakarta, Departemen Agama RI.
- Fandy, Tjiptono., (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Yogyakarta.
- Gaspersz., (1997). *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Dalam Heri Sulisty., (2008). Surakarta, Universitas Sebelas Maret.
- Griffin, dan Ricky., (2004). *Manajemen*, Edisi7, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- Ikatan Bankir Indonesia, (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Kamal, Yusron Mustafa, (2016). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, Jurnal: Universitas Islam Negeri, Jakarta.
- Kamsi, (2012). *Managemen Perbankan*, Jakarta, Rajawali Pers.

- Kasmir, (2005). *Etika Customer Service*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- , (2014). *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- , (2005). *Cet. 2, Pemasaran Bank*, Jakarta, Kencana.
- Kotler, Philip, (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta, Salemba Empat.
- , (2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, Terjemahan Berjamin Molan, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler P., Hayes, Thomas, Bloom Paul N., (2002). *Marketing Professional Service*, Prentice Hall International Press.
- Kridalaksana, Harimurti., (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua Jakarta, Balai Pustaka.
- Lovelock, Cristopher, and Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing, People, Tecnology, Strategy*. New Jersey.
- Moenir, A.S., (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana., (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya, (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, Pustaka Jaya.
- Muliono, Anton M., (1988). *Kamus Bahasa Indonesia*, Departemen pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka.
- Muliono, Anton Muhammad., (1988). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan Budaya, Balai Pustaka.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. (2004). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Future Research*. Journal Of Marketing
- Qodratilah, Meity Taqdir., (2011). *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
- Rachmat, (2014). *Manajemen Strategik*, Bandung, CV Pustaka Setia.

- Rahmayanty, Nina., (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Rianto, M, Nur, (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung, Alfabeta.
- Siagian, S. P., (1994). *Manajemen Modern*, Jakarta, Masagung, Cet. ke-2.
- Steiner, George, dan Jhon Minner, (1999). *Managemen Strategi*, penerjemah Agus Dhaman, Jakarta, Erlangga.
- Subagyo, P. Joko, (1999). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsaputra, Uhar., (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Sulaksana, Wildan., (2015). *Pengariug Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center*, Skripsi, Yogyakarta, Universitas Dharma Yogyakarta.
- Sumarni, Murti., (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta, Liberty Yogyakarta.
- Sumarsan, Thomas, (2013). *System Pengendalian Managemen*, Jakarta, Indeks.
- Sunarto, (2007). *Manajemen 2*, Yogyakarta, Amus.
- Sutrisno, Edy, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rawamagun, Kencana.
- Swasta, Basu, dan Irawan., (2003). *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Liberty.
- Sweeney, J. & Soutar, G. (2006). “*Counsumer Perceived Value: The Development Of A Multiple Item Scale*”. *Journal Of Retailing*, Vol.7
- Syamsudin, Amir, (2017). *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 04 Agustus 2017.
- Tjiptono, Fandy, (2008). *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, Andi.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Zaini, Zulkifli, (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta Pusat, PT. Gramedia Pustaka Utama.