

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Antonio. 2008, Muhammad Syafi'i. Bank Syariah Mandiri dari teori ke praktek. Jakarta. Sinar Grafika.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2002 *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi, 2001. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik", Jakarta. : Rineka Cipta.
- Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, 2013. *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Percetakan ANDI.
- David, Fred R. 2009. Manajemen Strategis Konsep. Jakarta : Salemba Empat.
- Harahap Sofyan Syafri 2009, Analisis Kritis atas Laporan Keuangan Edisi Ke satu. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta: PT Bumi Aksara,
- Ismail. 2011. Perbankan Syariah Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2003. Manajemen Perbankan Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2016 Dasar-Dasar Perbankan, Edisi Revisi 2014 Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Komaruddin, 2001. Ensilopedia Manajemen, Edisi ke 5, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kotler Philip. 2000. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. Prentice Hall New Jersey : Millenium Edition, Englewood Cliffs, 2000.
- M. Nur Rianto, 2012. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta.

- M. Syafi'i Natonio. 2017. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suharismi Arikunto, 1995. *Dasar-Dasar Penelitian*, Bandung: Tarsoto.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, 2011, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumardi Suryabrata, 2003. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutan Remy Sjahdeini. 2014. *Perbankan Syariah, Produk-Produk dan Aspek- Aspek Hukumnya*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wiroso, 2009. *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: LPFE USAKTI, Cet. Ke-1
- Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

JURNAL

- Arief, *pemasaran jasa & kualitas pelayanan* Malang: Banyumedia Publishing, 2020,213-215.
- Muhammad Ramaditya Dan Retno Wuryaningsih, *Analisis Loyalitas Nasabah Studi Kasus Bani Cimb Niaga Tbk, Cabang Mangga Dua Jakarta*. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Vol. 14 No. 2, Pp 61-78
- Agustinus Anggoro, *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada Cabang Blora Dan Unit Online-Nya*, Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi:2007, Volume 4, No 2, Pp 44-60

WAWANCARA

Naja. *Wawancara pribadi*, Banjarbaru, 22 juli 2022

Syarifah Riska. Wawancara pribadi, Banjarbaru, 23 juli 2022 Brenda

Permata Sari. Wawancara pribadi, Banjarbaru, 23 juli 2022

Nour pusvita Anggreini. Wawancara pribadi, Banjarbaru, 23 juli 2022 Murja.

Wawancara pribadi, Banjarbaru 09 Agustus 2022

Iqra Labaikka. Wawancara Pribadi, Banjarbaru 09 Agustus 2022