

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Suharto Majid, *Customer Service dalam Bisnis jasa Transportasi* Jakarta: Rjawali Pres, 2009), 35.
- Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid as-Syari'ah*. (Jakarta: Amzah 2009).167
- Aprianto, Ronal. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini. Vol. 7. No. 1. Desember 2016.
- Arintonang,L.R. *Kepuasan Pelanggan*,Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan ke-II (Jakarta: Elex Media Komputindo 2006), 26.
- Azka AlAfifah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*”, Skripsi: Fakultas UIN Raden Fatah, Palembang 2016.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Bintoro (ed.) (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 135.
- Djazuli, Atjep dan Yadi, Januari. (2002). *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Duwi, Priyanto, “*Pengelola Data Terpraktis*”, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014.
- Hand Irawan, “*Prinsip Kepuasan Pelanggan*”, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Granmedia. 2009.
- Juliansyah Noor, “*Metode Penelitian*”, Jakarta: Kencana, 2011.
- Juniantara, I Made Adi. “*Pengaruh Persepsi Harga,Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen.*”Jurnal Manajemen, 2018.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006), 3.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2005), 8.
- Kolter dan armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Priciple Of Management)*, Edisi 12, (Indonesia: Erlangga, 2018), 266.
- Meithiana Indrasari, 2019 “*pemasaran dan kepuasan pelanggan*”, Surabaya, Unitomo Press

- Nissa, Ardiyan Fakrun. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.*2019.
- Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: prenhallindo, 1997), 53.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat,2001),148
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat,2001), 158.
- Sally Garar Marti, Edy Yulianto, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Nasabah”,*Jurnal Universitas Brawijaya Malang*.
- Singgih Santoso, “*Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo*” , 2010.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- Tanjung. Novizas. 2018 “*Eksistensi Baitul Maal wal Tamwil(BMT) dalam perekonomian*” vol.III No.1.
- Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), 70.
- Ujang Sumarwan, “*Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*”, Bogor: Ghalia Indonesia,2011
- Zulkifli Matondang, “*Validitas Dan Realibilitas Suatu Instrumen Penelitian*”, JurnalTabularasa PPS Unimed, Vol 6, No 1, Juni 2009.