

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al Arif, M.Nur Rianto.2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad Supadie, Didiek.2011. *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*
- Besty-ann Toffler, Jane Imperand.2002. *Dictionary of Marketing term 3rd edition, diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh Soesanto B*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Depag Agama RI*
- Edwin Nasution, Mustafa. 2006. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Vincent.2006. *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Haryono, Budi. 2014.*How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Haryadi Sarjono dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs Lisrel (sebuah pengantar aplikasi untuk riset*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kartajaya, Harmawan.2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Kasmir, 2012. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN
- Muhammad.2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo

- M. Echols, John. 1992. *An English-Indonesian Dictionary*. Jakarta :PT Gramedia
- Nur Asnawi dan Masyhuri,2011. *Manajemen Riset Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Poly Endrayanto, dan V. Wiratna Sujawerni. 2012. *Statistika untuk Penelitian* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Parmudi, Muchammad.2005. *Sejarah & Doktrin Bank Islam*. Yogyakarta: Agustus.
- Simorangkir, 1983. *Etiket Perbankan*. Jakarta: IND-HILL Co
- Sulisyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*.Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*.Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, Anwar.2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*.Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, V. Wiratma. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yoyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy.2004. *Manajemen Jasa*, Jakarta: Andi.
- Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode penelitian*, ceatakan I. Yogyakarta: TERAS.
- Utus Hardiano Sudibyo dan Thorik Gunara. 2007. *Marketing Muhammad SAW*. Bandung: Madani Prima.
- Zainal, Arifin. 1999. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Dharma Bhakti Waqaf.

B. Wawancara

Sumber wawancara dengan Ibu Ayu Dwi Utami salah satu karyawan *customer service* Bank Kal-sel syariah Kedai Martapura, Hari Rabu pada tanggal 21 Desember 2016 , pada pukul 14.00 Wita.

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (X) pada alternative jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai.

BIODATA RESPONDEN

Nama :

Alamat :

1. Jenis Kelamin :

a. Laki-laki b. perempuan

2. Umur :

a. 17 b. 18-27 tahun c. 28-35 tahun d. 36- 50 tahun

3. Pekerjaan :

a. PNS b. Swasta c. Dosen d. Mahasiswa/Pelajar e. Lainnya.....

4. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura

a. 0- 1 tahun b. 1- 2 tahun c. 2- 3 tahun d. 3-4 tahun e. lainnya > 4 tahun

Berilah contreng (✓) pada kolom jawaban pertanyaan dibawah ini sesuai dengan tingkatan jawaban anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Variabel X1 (tingkah laku)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas frontliner (customer service dan teller) memahami dengan baik tentang bagaimana harus menyelesaikan setiap transaksi yang terjadi					
2	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan nasabah					
3	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan					
4	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) memberikan layanan yang tepat sejak awal					

B. Variabel X2 (kehandalan)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) dapat menyelesaikan					

	transaksi dengan cepat					
2	Petugas frontliner (customer service, dan teller) dapat membukakan rekening dengan cepat					
3	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) dapat memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah					
4	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) teliti dalam melakukan transaksi					

C. Variabel X3 (daya tanggap)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan baik					
2	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) mempunyai kecepatan respon mengenai keluhan nasabah					
3	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					

4	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) sabar dan perhatian terhadap nasabah					
---	--	--	--	--	--	--

D. Variabel X4 (bukti fisik/nyata)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) mengenakan pakaian yang rapi					
2	Petugas frontliner (customer service, teller, dan satpam) dalam posisi siap melayani nasabah					
3	Meja bagian frontliner (customer service, dan teller) berpenampilan rapi dan bersih					
4	Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura mempunyai ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih					

E. Variabel Y (loyalitas)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu melakukan transaksi secara teratur					
2	Saya menggunakan lebih dari satu produk yang					

	ditawarkan oleh Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura					
3	Saya selalu ingin menggunakan produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura jika membutuhkan dana					
4	Saya memiliki kepercayaan terhadap produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura					
5	Saya selalu merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura					
6	Saya tidak melakukan akses dengan bank lain selain Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura					

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama Lengkap : Desy Rahmayanti
2. Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 12 Desember 1993
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Jl. Veteran Gg Tanjung Raya Rt 25 No 52 Kel. Sei Bilu
Kec. Banjarmasin Timur
7. Pendidikan : a. TK Al –Ikhwan Banjarmasin Tamat Tahun 2000
b. SDN Sei Bilu 2 Banjarmasin Tamat Tahun 2006
b. Mts Al-Ikhwan Banjarmasin Tamat Tahun 2009
c. SMA PGRI 4 Banjarmasin Tamat Tahun 2012
8. Organisasi : Antasari Cendikia
9. Orang Tua
Ayah
Nama : AbdurRahman
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Jl. Veteran Gg Tanjung Raya Rt 25 No 52 Kel. Sei Bilu
Kec. Banjarmasin Timur
Ibu
Nama : Siti Khadijah
Pekerjaan : Pedagang

Alamat

: Jl. Veteran Gg Tanjung Raya Rt 25 No 52 Kel. Sei Bilu
Kec. Banjarmasin Timur

10. Saudara

: Anak pertama dari dua bersaudara

Saudara:

- Emelda Hayati

Banjarmasin, Juli 2017

Penulis,



Desy Rahmayanti