

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. *Statisika 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*, ceetakan I. Yogyakarta: TERAS.
- Utus Hardiano Sudibyso 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.