DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Arikunto, Suharsimi *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* Jakarta: PT, Rineka Cipta

Cahyono, Tri Bambang, *Manajemen Strategi*, Jakarta: Badan Penerbit Ipwi, 1996

Charistopher H. Love lock, et al eds, *Service Marketing*, United Kingdum, 2011

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya,* Semarang: CV. ASY SYIFA, 1993

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. 3 Jakarta: Balai Pustaka, 1990

Erni Trisnawati Sule an Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen,* Jakarta: Kencana 2006, Edisi Pertama

Fred R.David, *Strategic Manajemen*, diterjemahkan oleh Dono Sunardi dengan judul, *Manajemen Strategi Konsep,* Jakarta: Salemba Empat, 2009

Husen, Umar *Strategi Manajemen In Action* (Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), Cet ke-1

Hasan, Zubair *Undang-Undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009

Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, 2014

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014

J. Moeleong, Lexy *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000

Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005

Kasmir, *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014

Kasmir, *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada, 2015

Katz, Bernand, *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional*, Jakarta: PT. Gema Insani, 2013

Kertajaya, Hermawan Muhamma Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Penerbit Mizan, 2006

Kotler, Philip *Marketing Manajemen*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997

Latumaerissa R. Julius, *Bank & Lembaga Keuangan Lain Teori & Kebijakan*, Jakarta: Mitra Wacana Medis, 2017

Mamduh M. Hanafi, *Manajemen,* Yogyakarta: Unit Penerbitan an Percetakan STIM YKPN, 2011

Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002

M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001, Cet ke-1

Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Wijayakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002

Muhammad Syakir Sula, AAIJ, FISS, *Asuransi syariah*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004

Rahayu, Ekawati N, *Manajemen Pemasaran,* Kudus: Nora Media Enterprise, 2010

Rangkuti, Freddy *Personal SWOT Analysis Peluang di Balik Setiap Kesulitan* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015

Rusydi, Mhd *Customer Exellence*, Yogyakarta: Publishing, 2017

Ruslan, Rosady *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi,* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013

Sanusi, Anwar, *Metode Penilitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2013

Senja, Aprilia Ratu & Fajri, Zul Em, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi,* Semarang: Difa Publisher, 2018

Soemitr, Andri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah,* Jakarta: Kencana, 2014, cet ke-4

Sondang, *Manajemen Stratejik,* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004

B. Wawancara Pribadi

Wawancara Pribadi dengan Nurmaya, Pemimpin Seksi Pelayanan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, 17-18 Mei 2018

Wawancara Pribadi dengan Widya Kumalasari, *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, 17-18 Mei 2018

Wawancara Pribadi dengan Berkah Setiawan, *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, 17-18 Mei 2018

Wawancara Pribadi dengan Maslaila, *Nasabah* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, 17-18 Mei 2018