

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana, Jakarta, 2009.
- Anita Rahmawaty, *Ekonomi Mikro Islam*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2011.
- Ariesto Hadi Sutopo & Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010.
- Ayu Nurtika Dewi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menabung".
- Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2003.
- Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2003.
- Buchari Alma & Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, ALFABETA, Bandung, 2009.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2003.
- Eti Rochaety, dan Ratih Tresnati, *kamus Istilah Ekonomi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogjakarta, Penerbit Andi, 1996.
- Hermawan Kertajaya, *Service Operation*, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Herni Justiana, *Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Importance performance Analysis Model)*, Jurnal Media, November 2012.
- J. Dwi Narwoko, Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, Pernada Media, Jakarta, 2004.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta, 2006.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2002.
- Ma'arif, *Logika Komunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.

Ma'aruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014.

Miftah Farid. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada bank Syariah Di Kota Medan*, Jurnal ekonomi dan Keuangan Vol.1 No.11.

Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Muhammad Nazir, *Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Di Sistem administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Komunikasi, ISSN 0000-0000, 2015.

Mukhamad Saekan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010.

Nana Herdiana, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Pustaka Setia, Bandung, 2013.

Peter Beilharz, *Teori-Teori Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003,.

Peter, J.Paul, *Consumer Behavior*, edisi 4, PT.Glora Aksara Pertama, Jakarta, 2000.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 1999.

Philip Kotler, *manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium 2, Jilid 1, Jakarta, PT Prehalindo, 2003.

Rambat Lopiyoadi, Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2009.

Rian Pramono, "*Analisis Pengaruh Harga Kompetitif, Desain Produk, Dan Layanan Purna Jual Terhadap Minat Beli Konsumen Sepeda Motor Yamaha*", 2012.

Rika Lidya & Sherly Anggraini, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Standar Pelayanan (Studi Kasus Pada PT.Bank X Di Palembang)*, Nurani, Vol.14, No.1, Juni, 2014.

Rio bagus Pangestu, *Analisis Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Cabang Tanjungpinang*. Eka Rahayu Ningsih, *Manajemen Pemasaran*, DIPA STAIN KUDUS, Kudus, 2008.

Ririn Tri Ratnasari & Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cet.1, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011.

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001.

Siti Munfaqiroh, *Atribut SERVQUAL untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Study pada Pengguna Jasa Rumah Sakit Bersalin di Sidoarjo)*, ARTHAVIDYA, Tahun 8, Nomor 1, Februari 2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Alfabeta, Bandung, 2006.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, Cet. 15, 2012.

Sunarto, *Manajemen Pemasaran*, BPFE-UST Yogyakarta, Yogyakarta, 2003.

Suparnowo, *Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Bank Mandiri (Persero). Tbk*, Blitar, Jurnal Manajemen Gajayana. Vol.6, No.2, November 2009.

Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.

Tjiptono, Chandra, *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta, Penerbit Andi, 2005.

W.J.S Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1984.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, Edisi Keempat,

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Tarsito, Bandung, 1990.

Yazid, *Pemasaran Jasa*, edisi kedua, EKONOSIA, Yogyakarta, 2003.

Zauhar Soesilo, *Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*, Jurnal Adminitrasi Negara Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Brawijaya Malang, 2001.