

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahnya, Semarang: Asy-Syifa', 1998.
- Abdullah Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Anggoro R Agustinus Pribadi, dkk, "Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-Nya, " *Studi Manajemen dan Organisasi*, no.2(2007):45, diakses pada 4 Juli 2019, <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Darmawi, Herman, *Manajemen Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dayyan Muhammad dkk, "Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus di Gampong Pondok Kemuning)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa(JIM)* 1no.1(2017):1, diakses pada 13 September, 2019, <http://journal.iaainlangsa.ac.id/index.php/jim/article/download/456/293>.
- Engel, James F. *Perilaku Konsumen*. Jakarta Barat: Binarupa Aksara, 1994.
- Fahmi, Irham, *Perilaku Organisasi Teori Aplikasi dan Kasus*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Gulo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.

- Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: Universitas Muuhammadiyah Malang, 2004.
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014.
- Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2004.
- Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 2*. Jakarta: PT Ikrar Mandiri abadi, 2000.
- Leksono, Sonny, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Lovelock, Christopher dkk, *Services Marketing Sevent Edition*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2001.
- Marta Olivia, "Promotional Activities And Services Bank Nagari Kambang Increase In Customer",: 2-7, diakses pada tanggal 13 September 2019, <https://osf.io/w5ymf/download/?=pdf>.
- Martini, Mimi, *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* . Kudus: STAIN Kudus, 2009.
- Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Moloeng, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.

- Muharyani dkk, "Analisis Kinerja Karyawan Pemasaran Dalam Pencapaian Target Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri Mitra Usaha", *Jurnal Untan* : 1-9, diakses pada 13 September 2019, jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/10771/10294.
- Nasution, S, *Metode Penelitian Naturakistik-Kualitatif*. Bandung: TARSITO, 2002.
- Ningsih, Ekawati Rahayu, *Perilaku Konsumen*. Kudus: NORA Media Enterprise.
- Nur Muhammad, "Analisis Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayyon Makassar Selatan", *Jurnal Office* 3 no.1 (2017): 2-7, diakses pada tanggal 13 September 2019, <https://scholar.google.co.id/citations?user=znhZVNoAAAAJ&hl=id>.
- Perkasa Anjur Alam, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau Dari Manajemen Syariah", *Analycita Islamica* 5 no.1 (2016): 6 diakses pada tanggal 15 September 2019, <http://repository.uinsu.ac.id>.
- Pratama Risky Putra dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*, *JESTT* 1 no.9 (2014) : 14 diakses pada tanggal 15 September 2019, <https://e-journal.unair.ac.id>.
- Putra, Nusa, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Putri Gayatri Gadis Ayu dkk, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar", *Jurnal Administrasi Negara* 24 no.1 (2018):189-190, diakses pada tanggal 13 September 2019, https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_Adm_inistrasi_Negara/article/Text-1439-1-10-20181218.
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: ALFABETA, 2005.

- Sari, Desi Nirmala, "Hubungan Citra Diri dan Kepuasan Konsumen akan Merek dengan Minat Beli Produk Bermerek Surfing," *eJournal Psikologi* 3, no.3 (2015): 56, diakses pada 20 Januari, 2019, <http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/site/?p=840>.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Sri, Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah," *At- Tawassuth* II, no.2 (2017), diakses pada 15 Januari, 2019, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawas>.
- Strauss, Anslem dan Juliet Corbin, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif Tatalangkah dan Teknik-teknik Teoritisasi Data*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, cet.16. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA, 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R D*. Bandung: ALFABETA, 2014.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Surabaya: Ghalia Indonesia, 2002.
- Sunyoto, Danang, *Perilaku Konsumen Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service, 2013.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Teguh, Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Tika, Pabundu, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

- Tjiptono, fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Umam, Khaerul, *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2010.
- Utami, Santi Budi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta,” (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta Program Studi Akuntansi), 2013.
- Wahab Wirdayanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru,” *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* 2, no.1 (2007), diakses pada 5 Januari, 2019, <https://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/almasraf/article/download/89/pdf>.
- Widodo, Suparno Eko, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015.

