

## DAFTAR PUSTAKA

Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2009

Ali Hasan , *Marketing Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Jl. Rancamaya Km.1 No.47 Warung Nangka, t.th.

Annur Rohmah Kurniawati, *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kota Kudus*, Kuantitatif, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Stain Kudus, 2013

Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*, Cet. ke-1, Prenada Media Group, Jakarta, 2010

Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta , Bandung, 2000

Cristina Widya Utami, *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasi Bisnis Ritel Modern di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 2010

Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Dan Riset Pemasaran, Dan Perilaku Konsumen*, CAPS (Center For Academic Publishing Service ), Yogyakarta, 2014

Ekawati Rahayu N, *Manajemen Pemasaran*, Dipa Stain Kudus, Kudus, 2008

Eko Nur Udin Aziz, *Analisis Hubungan Jangka Panjang Antara Anggota Koperasi Dengan Koperasi Jasa Keuangan*, Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 3, No. 2, September 2012

Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008

Fandy Tjiptono, Ph.D. & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, C.V ANDI, Yogyakarta, Edisi 3, 2011

Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI, Yogyakarta, 2008

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2011

Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Press, Malang, 2004

Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta, 2002

Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ekonisia, Yogyakarta, Cet. Kedua, 2004

Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2005

James G. Barnes, *Secrets Of Customer Relationship Management ( Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan )*, Terj. Andreas Winardi, ANDI, Yogyakarta, 2003

Marzuki, *Metodologi Riset (Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial)*, Ekonista, Yogyakarta, 2005

Ninik Lukiana, *Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Warung Internet Di Kota Malang*, Jurnal Wiga, Volume 1 No. 1, Maret 2011

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Hendra Teguh, Ronny A, Rusli, Benyamin molan, Indeks, Jakarta, 2004

Putri Kusumaningtyas dan Heri Kuswanti Daryanto, *Analisis Kinerja Keuangan dan Keputusan Nasabah Terhadap Pelayanan Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis ( LKM-A ) “ Rukun Tani ” di Kabupaten Bogor*, Jurnal Ilmiah, Volume 2 No. 1, Maret 2012

Raihanah Daulay, *Analisis Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Medan*, Jurnal Manajemen & Bisnis, Volume 10 No.01, April 2010

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*, PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2001

Ratminto&Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Cet. IV, 2007

Ratminto&Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Cet. IV, 2007

Septian Puji Astutik dkk, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 2 No.1, Juli 2009

Sri Hadiati, Sarwi Ruci, *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area*, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Volume 1 No. 1, September 1999

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2011

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi vi, Cet. Xxxiii, Rineka Cipta, Jakarta, 1996

Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Jogjakarta, 2003

Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Gema Insani Press, Jakarta, 1997

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. ke-14, Tjun Surjaman (Ed.), PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001

