

DAFTAR PUSTAKA

- AL Arif, M.N.R. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta.
- Abedniya, Abed *Measuring the perceive service Quality in the Islamic Banking System in Malaysia*, Malaysia : Multimedia University, 2011.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2003.
- Achmad, (2010), *Membangun Psikologi Kerja dan Aplikasi Etika Profesi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Abdulrahim, N. (2010). *Service Quality of English Islamic Bank*. (Tesis tidak dipublikasikan. Bournemount: Bournemount University.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Prilaku Nasabah Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), hal 93.
- Ferdinant, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*.Semarang : CD. Indropint.
- Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya, 2006), hal 108.
- Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makasar: Alauddin University Press, 2013), hal 1
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*. hal 9.
- Kasmir, *Etika Customer Sercive*. Jakara : PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Kasmir, *Kewirausahaan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Kasmir, *Manajamen Perbankan*. Jakarta :Rajawali Pers, 2005.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2005.
- Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Muhammad. (2004). *Manajemen Dana Bank Syari'ah*. Yogyakarta : Ekonisia.

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014), hal 59.

Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Rahmayanty, Nina (2013), *Manajemen Pelayanan Prima*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sugiyono (2010), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kelima belas. Jakarta : CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2012), *Service Manajement, Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Kedua, Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tatik Suryani, Sri Lestari & Wiwik Lestari, *Analisis Pelayanan Mutu Total Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, (Surabaya) No. 3, 2001).

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal 206.

Undang-Undang Republik Indonesia : Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*. Pasal 1.

Sumber Berita Online:

[Http://titaputri.blogspot.com](http://titaputri.blogspot.com). *Dual Banking System*. Html, 29 November 2015.

Ferdinant, A. (2005) *Stuctural Equation Model*. Semarang : CD. Indroprint.

[Http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/](http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/), diakses 16 Febuari 2017.