

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- A Usmara (editor), 2003. *Strategi Baru Menejemen Pemasaran*. Yogyakarta : Amara Books
- Ismail. 2010. *Menejemen Perbankan (dari teori menuju praktek)*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad. 2005. *Menejemen Bank Syariah edisi revisi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Ghozali, imam, 2005. *Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2010. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hermawan, kertajaya dan M. Syakir sula. 2006. *syariah marketing*. Bandung: Mizan.
- Irawan, handi. 2004. *10 pronsip kepuasam pelanggan*. Cetakan kelima. Jakarta: raja grafindo persada
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank edisi revisi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kuncoro Mudrajat, Suharjono. 2011. *Menejemen Perbankan (teori dan aplikasi)*. Yogyakarta : BPFE
- Lamb, Hair., dan McDaniel. 2000. *Pemasaran buku 1*, jakarta : salemba empat.
- Lupiyoadi Rambat dan Hamdani A. 2006. *Menejemen Pemasaran Jasa edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Slamat, dahlan. 2001. *Manajemen Lembaga Keuangan Dilengkapi Undang-undang*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto herry, dan umam khaerul.2013.*Menejemen Pemasaran Bank Syariah*.Bandung : Pustaka Setia.
- Basu, swastha. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua. cetakan kedelapan. Jakarta: Liberty.
- Thohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: Raya Gravindo Persaja.
- Umam, khaerul.2013.*Menejemen Perbankan Syariah*. Bandung : Pustaka Setia.
- Ikfi Akmalia (Bank Mandiri : 2012) dengan jurnal berjudul “*Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*”
- Michael B. Pontoh¹ Lotje Kawet Willem A. Tumbuan (Universitas Sam Ratulangi : 2014) dengan jurnal ekonomi bisnis ISSN 2303-1174 Vol.2 No.3 edisi september 2014 dengan judul “*Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado*”
- Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri (Universitas Widya Gama Malang : 2014) jurnal menejemen dan akuntansi Vol.3, No.3, Desember 2014 dengan judul “*Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang*”
- Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi dan Ambar Harsono (Institit Teknologi Nasional Bandung : 2014) dengan jurnal teknik industri ISSN 2338-5081 Vol.2 No.2 september 2014 berjudul “*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*”
- Yudiana Sari (STIE Satu Nusa Bandar Lampung) dengan jurnal ekonom dan bisnis islam P-ISSN: 2527-3434 ;E-ISSN: 2527-5143 Vol.1, No.2 Oktober 2016 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pusri Palembang Ppd Lampung*”

