

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Quran dan terjemahnya*, Bandung : PT. Alma'rif, 1989.

### Manajemen

Anata, Lina, *Service Excellene Competing Through Competitiveness*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Gaspersz, Vincent, *Total Quality Manajement*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 2001.

Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.

Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2001.

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. A, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Lerbin R Aritonang, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2005

Rangkuti, Frenddy, *Measuring Customer satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Usmara, Usi, *pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2008.

## **Ekonomi Islam**

Antonio, Syafi'I, muhammad, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: gema insani, 2001.

Danuprata, Gita, *Sistem Operasional Bank Syariah*, tidak diterbitkan, Yogyakarta: 2009.

Imanuddin, Yuliadi, *Ekonomi Islam filosofi, Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Lembaga Pengkajian dan Pengamalan Islam, 2007.

Muhammad, *Manajemen Dana bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004

## **Lain-Lain**

Afifuddin, M, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Pura di Bandara Ahmad Yani Semarang*, tidak diterbitkan, Skripsi fakultas manajemen UT Jakarta tahun 2009.

Danuprata, Gita, *Undang-Undang Republik Indonesia*, tidak diterbitkan, Yogyakarta: 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Kartika Sari, Ayu, *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional*, tidak diterbitkan, Skripsi fakultas ekonomi USU tahun 2009.

Mulyanto, Edi, Arika, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BTN Syariah Cabang Yogyakarta*, tidak diterbitkan, Skripsi fakultas Syariah UII Yogyakarta tahun 2010.

Priyanto, Dwi, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.

Rachmawati, Ayu, *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional (studi kasus pada pegadaian syariah*

*kusumanegara konvensional cabang lempuyangan*), tidak diterbitkan, Skripsi fakultas syariah UIN Yogyakarta tahun 2006.

Santoso, Singgih, *SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000.

Suherman, Rahmawati, Vani, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Pendekatan Triangle Marketing (studi kasus pada BRI cabang cimahi)*, tidak diterbitkan, Skripsi fakultas ekonomi dan manajemen institut pertanian Bogor tahun 2008.

Transtrianingzah, Fia, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Solo*, tidak diterbitkan, Skripsi fakultas syariah STAIN Surakarta 2006