

## DAFTAR PUSTAKA

- Adab, Farisul. 2015. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Organisasi, Retensi Karyawan, dan Produktivitas. *Jurnal Equilibrium*. Vol. 3, No. 1, Hal 49-61.
- Agoes, Sukrisno dan I Cenik Ardana. 2009. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Agus Widarjono. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, Edisi pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Agustina, Endah Dwi. 2016. Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. *Skripsi S1*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Aji, Gunawan dan Arifin Sabeni. 2003. Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Komitmen Organisasi dengan Komitmen Profesi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris terhadap *Internal Auditor Bank* di Jawa Tengah). *Simposium Nasional Akuntansi VI*. Surabaya.
- Ali, Mohammad Daud. 2009. *Hukum Islam Pengantar dan Tata Hukum Islam di Indonesia*. Ed 6, Cet. 10. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam dan Dunia Usaha*. Bandung : Alfabeta
- Badroen et al, Faisal. 2006. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana.
- Beekum, Rafik Issa. 2004. *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bertens. 2000. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Handi. 2009. Etika Bisnis dalam Islam, (Online), (<http://ngenyi2.blogspot.com>, diakses 27 November 2017).
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kadir and Didik A. 2002. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Karyawan untuk Berpindah (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Jawa). *Jurnal MAKSI*. January. P: 64-82.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keenam. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kurniawan, Iskawanto. 2015. Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 13, No.2, Hal 199-216.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2008. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rahmi, Desriani. 1993. *Persepsi Akuntan Publik terhadap Kode Etik Akuntan Indonesia*. Tesis tidak diterbitkan. Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Prenhallindo. Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003. *Organizational Behavior. Eight Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rudito, Bambang dan Famiola, Melia. 2007. *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Sarwono, Jonathan.2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Terjemahan. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.

Triyuwono, Iwan. 2000. *Organisasi dan Akuntansi Syariah*. Yogyakarta : LkiS

Walker, 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. *Journal of Management Strategy*, Hal 331-335.

Zeithaml, Valarie A and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc.: 3-287.

Annual Report BRI Syariah 2013

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Tahun 2008

QS : Al-Maidah : 8

QS Ali Imran :156

<http://brisyariah.co.id> diakses 12 November 2017.