

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- AL Arif, M Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta: Jakarta, 2010.
- Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah*, Semarang: Karya Toha Putra, 1995.
- Ghazali, Iman. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program Spps* Semarang: Bandung Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Imam, Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*, Graha ilmu, 2009.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Kasmir. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis Jilid 1*, Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Priyastama, *Buku Sakti*
- Sholahuddin, Muhammad. *Lembaga keuangan dan ekonomi islam*
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis Edisi Revisi*, Jakarta: Reneka Cipta, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Pamekasan: STAIN Press 2012.
- Uha, Nawawi Ismail. *Bisnis Syariah Perbankan Ekonomi Dan Manajemen Dokrin Teori Dan Praktek*, Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2008.
- Wahjono imam, setot. *manajemen pemasaran bank*, Yogyakarta graha ilmu, 2010.
- Waludin, *Manajemen Bank Syariah*, Graha Ilmu, 2009

Yusuf, A Muri. Meode Penelitian.

Jurnal

Fermandes, Darma Yolanda. “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT.Bank Perbankandaerah Sumatra Barat Cabang Utama Padang”.

Ahmad Sarif, Iskandar. “CRM dan Pengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BRI Syariah Kantor cabang Pembantu kota Palopo”, *jurnal Islamic Management and Busnines* Vol. No 1 April 2018.

Hariyanti, Puji. “Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cerpen Panam Pekanbaru.” Vol 8 No 1 oktober 2013.

Husein, Umar. “Metodelogi penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, Jakarta: Rajawali Pers 2013.

Panjaitan, Efendi. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” ,Derema Jurnal Managemen Vol 11 No 2 September 2016.

Puji Hariyanti dan Rahmy Utari, “Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru,”Jurnal komonikasi (2013) vol 8, nomor 1

Tarsani. “Jurnal Pena Customer Service Dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komonikasi Antar Pribadi “ Vol 2 No 1

Internet

Elen Chandra, <https://www.finansialku.com> di akses pada tanggal 15 Mei 2020, pukul 12.45