

## DAFTAR RUJUKAN

### BUKU

- Assauri Sofjan, *Strategic Marketing*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012
- Al-Arif Rianto Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfaberta, 2010
- Afif Faisal, *Strategi Pemasaran*, (Bandung: Angkasa, 1982)
- Basrowi & Suswandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2008)
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif “Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya”*, Jakarta: Kencana Media Group, 2007
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Fandy Tyiptono, *Strategi Pemasaran*(Yogyakarta : Andi , 1997)
- Fuad Anis, *Panduan Praktis Penelitian kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014
- Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Hsibuan S.P. Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008  
Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*.
- Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*.
- Irwan Purwanto, *Manajemen Strategi* (Bandung: Yrama Widya, 2006)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Kencana: Kencana, 2010
- Kasmir, *Customer Sevices Excellent*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Nur Rianto Al Arif. M, *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2012

- Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenadamedia, 2010
- Latumaerissa Julius R, *Manajemen Bank Umum*, Jakarta : mitra wacana media,2014
- Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), Cet Ke-32
- Moleong Lexy J., *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009).
- Nazir Moh, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009
- Moh Kasiram, *Metodelogi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metode Penelitian*.
- Suharsaputra Uhar, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: PT Refia Aditama, 2012
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis “Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D”*, (Bandung: Alfabeta, 2012
- Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis* , Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Wirduyaningsih, SH., MH , *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta : Kencana, 2005
- Sumber data tabungan atau simpanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.
- Solihin Ismail, *Manajemen Strategik*, (Bandung: Erlangga, 2012)

## **JURNAL**

- Febriana Indah Nina, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, *Jurnal A n-Nisbah Vol.03, No.01*, Oktober 2016.
- Tarsani “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi”, *Jurnal: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB) Perdana Manditi Purwakarta*.
- Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius, “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Utama Padang”, *jurnal keuangan perbankan padang, 2013-2017*

Puji Hariyanti & Rahmy Utari di kutip dari Waddell, 1995: Oliver, 1999 dalam Gommans, 2001: 108, Pengaruh Aktivitas *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru, *Jurnal Komunikasi 1*, (Oktober 2013).

Vivi Noviyanti Subagja/Moh. Taufik Hidayat/Indah Kurniawati, Peran Customer Service Bank Jawa Barat Cabang Sumber Kabupaten Cirebon Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah, *Jurnal: Program Studi Ilmu Komunisi FISIP "Unswagati" Cirebon*.

## **WEBSITE**

<http://conglimboo.blogspot.com/2012/04/tingkat-strategi-perusahaan.html?m=1>,

<http://allaboutmech.blogspot.com/2009/04/ciri-ciri-pelayanan-yang-baik.html?m=1>