

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2004
- Arief, Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia, 2006
- Arikunto, Suharsimi. *Pengantar Penelitian: dasar metode tehnik*. Bandung: Tarsito, 1998
- , *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Hilman, Iman. dkk. *Perbankan Syariah Masa Depan*. Jakarta: Senayan jaya Abadi, 2003
- Kartajaya, Hermawan. *On Service Seri9 Elemen Marketing*. Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2001
- , *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005
- , *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers, 2006
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 1987
- , *Manajemen Pemasaran: analisis perencanaan dan pengendalian*. Jakarta: PT Prenhallindo, 2003
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria, 2001
- Muhammad. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003
- Sarwono, Jonathan. *Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta: ANDI, 2006

- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi 2*. Yogyakarta: Ekonisia: 2005
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis. Bandung*: CV Alfabeta, 2004
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta, 2004
- Suprpto, J. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan ke 3. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Tanjung dkk, Hendri, *Prospek Bank Syariah Pasca Fatwa MUI*. Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2005
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. 2001
- . *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2006
- . dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 2. Yogyakarta: ANDI, 2005
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
- WWW. [Bjoconsulting.com/ezimes/2007/edisi 97.htm](http://Bjoconsulting.com/ezimes/2007/edisi_97.htm)
- WWW. Pascaunhas.net/jurnal-pdf/analisis-ek-pemb.2/alida-2.pdf
- WWW. Semarang.co.id/spm/pdm-cs/htm
- Yazid. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003
- Yoeti, Oka A. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Cetakan ke 4. Jakarta: PT Pradnya Peramita, 2005