

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Kumputindo, Jakarta, 2003.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung, 2004
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Gema Insani Press, Jakarta, 2003.
- Djaslim Saladin dan Yevis Marty Oesman, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Linda Karya, Bandung, 2002.
- Erwan Surachman, *Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Plus pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Cirebon*, Thesis, Tidak diterbitkan, STIE Ganesha, Jakarta, 2004
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta, 2005.
- _____, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Ganesha Exact, Bandung, 2003.
- F. Gerson Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta, 2001.
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
- Karnaen Poerwaatmadja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Amanah Bunda, Solo, 1999.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- _____, *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta, 1997.
- Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2000.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung, 2004

Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Ilmiah; Dasar, Metode, Teknik*, Tarsito, Bandung, 1998.

Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001

Tina Susanti, *Pengaruh Pelayanan Prima dan Keluhan Konsumen terhadap Tingkat Pengguna Jasa Jalan Tol Palikanci Cirebon*, Skripsi, Tidak diterbitkan, Universitas Swadaya Gunungjati, Cirebon, 2005.

Zuliant Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta, 2002.

