

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. Nur Rianto Al. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta.
- Arifin, Zainal. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher
- Ascarya. 2013. *Akad dan Produk Bank Syariah* Ed. 1, Cet. 4. Jakarta: Rajawali Pers.
- Barata, Atep Adya. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Ed-1*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah: Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras
- Enterprise, Jubilee. 2012. *Trik Pemasaran Getok Tular Menggunakan Internet*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Ghofur, Abdul. 2009. *Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Edisi Pertama*. Jakarta: Prenamedia Group
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut : Word of Mouth Marketing*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Helmi Haris, Nur Said Irham T. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus pada BTN Syariah Surakarta)*. Vol 3, Nomor 1. Jurnal Muqtasid.
- Indratama, Bagus Aditya, Yessy Artanty. 2014. *Pengaruh Citra Merek dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Bank Syariah Mandiri*. Vol 2 Nomor 4. Jurnal Ilmu Manajemen.
- Ismanto, Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Media.
- Jaiz, Muhammad. 2014. *Dasar-Dasar Periklanan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Wali Pers.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Ed. Rev 12. Jakarta : Rajawali Pers.

- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Maddy, Khoirul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Mandiri Syariah, Perbankan Syariah : Perkembangan dan Penjelasan, <https://syariahmandiri.co.id/2010/10/perbankan-syariah-perkembangan-dan-penjelasan/>, Diakses pada hari Jum'at, 05 April 2019, pukul 20.10
- Moenir, AS. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cet ke-10 Ed.1 Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. 2018. *Manajemen Bank Syariah edisi kedua*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Nembah, F. Hartimbul Ginting. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Yrama Widya.
- Oentoro, Deliyanto. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : LaksBang PRESSindo.
- Pendidikan Ekonomi, "Jenis-Jenis Word of Mouth", dalam <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/jenis-dan-tingkatan-komunikasi-word-of.html> diakses pada 01 Februari 2019.
- Rahmawati, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Cousomer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Said, Abu. 2017. *Pengaruh Brand Image, Word Of Mouth, Dan Iklan Terhadap Minat Menabung*. Vol 4 Nomor 1. Jurnal Ekonomi Syariah.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET
- Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen : edisi revisi*. Jakarta : KENCANA.
- Setyaningsih, Dyah Eka. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Word Of Mouth Melalui Ninat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank BNI*. Vol 22 Nomor 1. Jurnal Ekonomi Bisnis.

- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Sumardy dkk. 2011. *The Power Of Word Of Mouth Marketing*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sutisna. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi kedua. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan Cet. Ke-12*. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, edisi ke-3. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2011. *Service Quality dan Satisfaction*, edisi ke-3. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang R.I Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia 7 Undang-Undang R.I Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Cet 1, (Bandung : Citra Umbara, 2013), hal. 138-145
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Yandie, Lefi Wijaya. 2017. *Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*. Palembang : UIN Raden Fatah. *Skripsi*.