

DAFTAR PUSTAKA

- Akaha, Abduh Zulfidar. 2008. *Belajar Dari Akhlaq Ustadz Salafi*. Jakarta: Al – Kautsar.
- Bank Indonesia . 2010. *Statistik Perbankan Syariah*.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fatchan, H.A. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Jenggala Pustaka Utama.
- Firdianti, Arinda. 2018. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Yogyakarta: CV. Gre Publishing.
- Gasperz, Vicent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadari, Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Irawan Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismanto, kuat. 2008. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam lembaga keuangan syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Juliyansyah, Noor. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu/ Total Quality Management*. Makassar: CV. Sah Media.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing manajemen*. New Jersey: Prentice Hall.

- Maria Ulfa Ika. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. Semarang: IAIN Walisongo.
- Marulak Parade. 2004. *Likuiditas Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Misbach, Irwan. 2013. *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nasution. 2002. *Sumber Daya Manusia & Produktifitas Kerja*. Yogyakarta: Maju Mundur.
- Nasution Nur. 2004. *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangguti, Freddy. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, Atik Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. 2008. Undang – Undang Nomor 21 tahun 2008 *tentang perbankan syariah*.
- Rianto, M Nur Al Arif. 2010. *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Saparso, Soegoeng Wahyoedi. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sedarmayanti. 1999. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Mandar Maju.

- Saefullah. 1999. *Konsep Metode Pelayanan Umum Yang Baik*. Sumedang: UNPAD.
- Siswanto. 2007. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suhartini, Eka. 2012. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Sulila, Ismet. 2015. *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UUI Press.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy. 2005. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahyudi, Danang. 2008. *Analisis Hubungan Praktek TQM, Kinerja Bisnis dan Kepuasan Konsumen Pada Industry Manufaktur, The 2nd National Conference UKWMS*. Surabaya.