

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Lilis Zainal. 2018. *Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Penabung Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya*. Tugas Akhir (D3) Surabaya: STEI Perbanas Surabaya
- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika
- Anshori, Abdul Ghofur. 2008. *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia Dan Implikasinya Bagi Praktik Perbankan Nasional*, Jurnal Ekonomi Islam La Riba, Vol 11, No. 2
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2001. *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik* Jakarta : Gema Insani
- Arikunto, Suharsima. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rinneka Cipta
- Ascarya. 2012. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers
- Atik, Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Az-Zuhaili, Wahbah. 2011. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 3*. Jakarta: Darul Fikri
- Azwa, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bromson, Robert. 2005. *Customer Loyalty; 50 Strategi Ampuh Membangun Dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Cahyasari, Intannia. 2019. *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru

- Cendani, Mela Diana Ari. 2008. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Jatim Kantor Cabang Malang*. Skripsi, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Dapartemen Agama RI. 2016. *Mushaf Al-Qur'an*. Surabaya: Alribh Murtadha Jaya
- Daulay, Aqwa Naser. 2007. “ *Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia*”, dalam *Human Falah*. Medan: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Univesitas Negeri Sumatra Utara. Vol. 4 No 1
- Fahmi, Fathurrozi. 2009. *Jurnal Eksternalitas Industry Di Kota Probolinggo*. Jember: Fakultas Ekonomi UNNEJ
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Gozali, Ahmad. 2004. *Seri Keuangan Syariah: Halal, Berkah, Bertambah Mengenai Dan Memilih Produk Investasi Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hadi, Sutrisno. 1987. *Metode Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hadinoto, Soetanto. 2008. *Strategi Pendanaan Bank Dan Manajemen Pasiva*. Jakarta: Kelompok Gramedia
- Hadis Diriwayatkan Oleh Ibnu Majah Dari Abu Hurairah
- Hadis Diriwayatkan Oleh Muslim Dan Bukhari Dari Jabir
- Hasan, “Analisis Industry Perbankan Syariah Di Indonesia”, *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1, Nomer 1, Juli 2011,
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Iska, Syukri. 2012. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press

- Iskandar. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. Jakarta : Gp Press
- Ismail. 2010. *Akuntansi Bank: Teori Aplikasi Dalam Rupiah*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Ghafindo Persada
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- Kementerian Agama RI, Al-Quran Dan Terjemah. 2010. Jakarta: Lentara Abadi
- Krisni, Dina Novita. 2014. *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*. Skripsi, Tulungagung: IAIN Tulungagung
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat
- Mandiani, Reni. 2007. *Peranan Customer Service Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung*, Skripsi Bandung: Universitas Padjajaran Bandung
- Mardani. 2017. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Murzaki. 2004. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mustofa, Imam. 2005. *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara
- Nainggolan, Basarla. 2016. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Pasal 1 Ayat (2) UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graham Ilmu
- Rianto, Nur Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Ridwan. 2006. *Metode dan Teknik Menusun tesis*. Bandung: Alfabeta
- Satori, Djam'an Dan Aan Komariyah. 2009. *Metodolologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfaberta
- Siahaan, Hotman M. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Persepektif Mikro*. Surabaya : Insan Cendakia
- Stinnet, Bill. 2005. *Think Like Your Customer*. Jakarta: Alex Media Komuputindo
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Teras
- Tegiuuh, Muhammad. 1999. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori Dan Aplikasi*. Jakart: Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Gregirius Chandra, Service, Quality Dan Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husen. 2004. *Motode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Ghafindo Persada
- Usman, Rachmad. 2002. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Wibisono, Yusuf. Politik Ekonomi UU Perbankan Syariah Peluang Dan Tantangan Regulasi Industry Perbankan Syariah, *Jurnal Imu Administrasi Dan Organisasi*, Vol. XVI, No 3 Mei-Agustus 2009,

Wiroso. 2005. *Penghimpunan Dana Dan Distribuso Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: PT Grasindo

Yuvendri, Rido Dan Romi Susanto. 2018. *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT Bank Pengkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang*. Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang, Vol 1 No 3