

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Amrin. 2007. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Anggoro, R Agustinus Pribadi dkk. *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit onlinenya*.
- Ardani Millatina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Efek Komunitas Dan Daya Tarik Promosi Terhadap Sikap Merek Dan Implikasinya Terhadap Minat Mereferensikan (Studi Kasus Pada Konsumen Pembalut Charm Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Undip Semarang)*. Semarang.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Eko, Agus Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- Fathoni, Abdurahmat. 2011. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Indrawijaya, Sigit. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Word Of Mouth terhadap keputusan konsumen dalam pembelian roti manis pada Industri Kecil di Kabupaten Sarolangan*, Jurnal Manajemen Keuangan, Vol. 1, No. 3.

- Joko, P. Subagyo. 2011. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kamus versi online/daring (dalam jaringan).
- Kasmir. 2003. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*.
- Lupiyado, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamang, Etta S dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Mamang, Etta Sangadji & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkuprawira Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal wat Tamwil. 2010. Tulungagung: Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil.

- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nogi, Hessel S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Prabu, Anwar Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus & Analisis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Priyanto, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press.
- Santoso, Yoan Putra., dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir; Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang*. Malang: Universitas Kanjuruhan Malang.
- Sevilla, Consuelo G. et. al. 2007. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City
- Sudarsono, Heri. 2003. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet, CV.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Total Quality Management (TQM)*.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Undang-undang Dasar 1945
- Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Widodo, Joko. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kerja*. Malang: Bayu Media.