

## Daftar Pustaka

- Antonio, 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani Press. Jakarta.
- Arifin, 2003. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: AlvaBet.
- Budisantoso et al., 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Salemba Empat: Jakarta
- Damayanti (2017) Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*. Volume II No. 3. Universitas Islam Lamongan
- Danupranata, Gita. 2013. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Edi dan Untung, 2005. *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Febrinawati, 2018. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia
- Gemala, 2006. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: cetakan ke 2, Kencana Prenada Media Group
- Hasibuan, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara
- Julius, 1999. *The Taxation of Capital Income*. London: Harvard. University Press
- Kafsyi, 2000. *Islamic Interbank Money Market*. International Islamic University, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Kasmir, 2004. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler dan Armstrong, 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Lovelock, 1988. *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc
- Lupiyoadi, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malik dan Oberoi, 2017. *Analyzing the Impact of Elevated Service Quality in Online Banking Services on Customer Satisfaction*. aWESHkar. Vol. XXII Issue 1.
- Nawawi, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajahmada University Press, Yogyakarta

- Orilio: 2005. *Moment of truth: Small gestures make a big difference in caring for customers. Nation's Restaurant News. New York: Mar 14, Vol.39.*
- Parasuraman et al, 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing. Vol 60*
- Permana, 2011.Faktor-Faktor Penentu Kualitas Jasa Perbankan Di Surabaya (Studi Komparasi Persepsi Nasabah Dan Karyawan). *Journal of Business and Banking Volume 1, No. 1. STIE Perbanas Surabaya*
- Putri, 2016.Pengaruh Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Metode RGEC Terhadap Harga Saham.*Jurnal Procuratio Vol. 04 No. 02 EISSN 2580-3743*
- Rotinsulu, 2015.Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado.*Jurnal EMBA Vol.3 No.3.Universitas Sam Ratulangi Manado*
- Santoso, 2006. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5.* Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sjahdeini, 1999.*Perbankan Islam*, Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti
- Sugiyono, 2013.*Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Suryani, 2011.Faktor-Faktor Penentu Kualitas Jasa Perbankan (Kajian Dari Perspektif Gender Dan Posisi Pekerjaan Pada Karyawan Bank Surabaya).*Journal of Business and Banking Volume 1, No. 1. STIE Perbanas Surabaya*
- Thamrin, 2018.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, 2007.*Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ujang, 2015.Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Tamzis Bandung”. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.9, No.2. Univeritas Tarumanegara, Bandung*
- Veithzal et al., 2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi Kedua Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada
- Wafa, 2017. Pengembangan Usaha Mikro Industri Kreatif “Kerupuk Puli”. Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama “Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global. Malang.

- Wijayati, 2016. Analisis Faktor-Faktor Dimensi Yang Mempengaruhi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bri Cabang Denpasar (Persero) Unit Peguyangan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan Vol.12 No. 1*. Politeknik Negeri Bali
- Yaya, 2013. *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml dan Bitner, 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw Hill. New York

