

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Ismail. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan – Edisi Revisi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Khaerul, Umam. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Khotibul, Umam. 2016. *Perbankan Syariah : Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Moeleong, Lexy J. 2012. *Metodologi penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung PT.Remaja Rosdakarya.
- Muhamad. 2017. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Musthafa, Yusron. 2016. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Panjaitan, Efendi, J. Ai Lili. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- Rusydi Mhd. 2017. *Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sugiyono. 2018 . *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Walker, Denis. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan: Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Yang Terbaik*. Penerjemah: Anton Adiwitoyo, Tangerang: Binapura Askar.

Dari sumber lain:

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01654>

[HM%20Bab2001.pdf](#), 10 juli 2019