

## DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Gelora Aksara Permata, 1997).

“BSM Produk Dana & Jasa”, *Layanan Syariah Untuk Kebutuhan Finansial Anda*, Brosur Bank Syariah Mandiri.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 1996).

-----, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2004).

-----, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997)

-----, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008).

Felix Panjaitan & Hotman Panjaitan, *Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2010).

Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemah Indonesia*, (Semarang: Asy Syifa’, 1999), 67.

“Produk Dana”, BSM Bankig Staff Program, *Modul Basic Syariah Banking*, Program Development-Desk Training, 1-36.

“Produk Jasa”, BSM Bankig Staff Program, *Modul Basic Syariah Banking*, Program Development-Desk Training, 1-31.

“Produk Pembiayaan”, BSM Bankig Staff Program, *Modul Basic Syariah Banking*, Program Development-Desk Training, 1-132.

Siswanto Sutojo, *Kerangka Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Pustaka Bihaman Pressindo, 1998).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Afin Kusani, *Wawancara*, Surabaya, 17 Januari 2013.

Agus Sulistiono, *Wawancara*, Surabaya, 17 Januari 2013.

Ahlu Sar’iyah Samawati, *Wawancara*, Surabaya, 16 Januari 2013.

- Ahmad Khoiron, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*, (Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).
- Chusnul Dermawan, *Wawancara*, Surabaya, 11 Januari 2013.
- Dewi, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Surabaya Barata, 18 Desember 2012.
- Fakultas Syari'ah Iain Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*.
- Hariyanto, , "Metode Penelitian Kualitatif," dalam <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/> (27 Mei 2013).
- Mandiri Syariah, "BSM Mobile Banking," dalam <http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/produkjasa-consumer/jasa-produk-consumer/bsmmobilebanking-consumer/> (2 Desember 2012).
- Mandiri Syariah, "BSM Mobile Banking," dalam <http://www.syariahmandiri.co.id/category/layanan-24-jam/bsm-mobile-banking/> (30 Desember 2012).
- Muhammad Faisal, "Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif," dalam <http://ichaledutech.blogspot.com/2013/04/analisis-data-dalam-penelitian.html> (28 Mei 2013).
- Niamul Huda, "Pengertian Dokumentasi," dalam <http://pengertianpengertian.blogspot.com/2011/10/pengertian-dokumentasi.html> (26 November 2012).
- Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 12, No. 2, (Madura: Fakultas Ekonomi, Universitas Trunojoyo, 2009).
- Randy Nugraha, *Wawancara*, Surabaya, 11 Januari 2013.