

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, Nurul. "Analisis Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas RSUP Fatmawati" dalam http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&ur=hSNurul%2520Afriani.pdf&ei=4kmVUrq5Co2jkgWsvIDYDQ&usg=AFQjCNH4Si00ujY4xK_zQ&bvm=bv.57155469,d.dGI, diakses pada 12 Nopember 2013.
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ayulia Rusyan, Shabrina. "Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor" dalam <http://ejournal.uajy.ac.id/4263/1/0KOM03803.pdf>, diakses pada 12 Nopember 2013.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, Cetakan VIII, 2007.
- BNISyariah. "Sejarah", dalam <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 21 Nopember 2013.
- BNISyariah. "Sejarah", dalam <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 22 April 2014.
- BNISyariah. "Visi", dalam <http://www.bnisyariah.co.id/visi-bni-syariah>, diakses pada 25 November 2014.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2001.
- Cahayanda, Prayoga. "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", dalam <http://ekonomisyariah.blog.gunadarma.ac.id/2012/04/13/perkembangan-perbankan-syariah-di-indonesia/>, diakses pada 21 Nopember 2013.
- Colin G. Armistead dan Graham Clark. *Customer Service and Support*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2007.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- Gulo, W. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Grasindo, 2002.
- H.R. Imam Ahmad bin Hambal, *CD al-Kutub at-Tis'ah*. Lidwa Pusaka, Copyright 2012.
- Imam Wahjono, Sentot. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

- John C. Mowen dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*, ed: V. Jakarta: Erlangga, jilid 2, 2002.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Majid, Abdul. *Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Oktaviani, Eva. "Strategi Customer Relations dalam Menangani Keluhan Kelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang" dalam http://repository.upnyk.ac.id/1546/1/SKRIPSI_EVA.pdf , diakses pada 12 Nopember 2013.
- Philip Kotler dan Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*, ed.12. Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*,ed.2. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Suchaeri, Heri. *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: Metamograf, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Supranto, J..*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta,Cet.II,2001.
- Syah, Muhibbin. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Logos, 1995.
- Syaiful Bahri Djamarah dan Aswar Zain. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Tim Praktek Kerja Lapangan. *Laporan Kerja Lapangan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri*. Kediri: *Laporan Kerja Lapangan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri*, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, cet 1, 2004.
- _____. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ed.II. Yogyakarta: Andi, Cet.I,2002.
- _____. *Strategi Bisnis*. yogyakarta: Andi, 2000.
- _____. *Strategi Pemasaran*, ed.III. Yogyakarta: Andi, 2008.