

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2008.
- Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, Semarang: Semarang University Press, 2012.
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu media Publishing, 2006.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005.
- Henry Assael, *Consumer Behavior and Marketing Action*, Second Edition, Boston: Kent Publishing Company, 1992.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Press, 2005.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet. 1, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Hendra Teguh dkk, Terj. *Marketing Management*, Jilid 1, Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997.
- Philip Kotler, *Marketing*, Herujati Purwoko, Terj. *Marketing Essentials*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga. 1984.
- Philip Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Jakarta: Prehalindo, 2000.
- Ronald Nangoi, *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1996.

- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003.
- Slamet Y, *Analisis Kuantitatif untuk Data Sosial*, Solo: Dabara Publisher, 1993.
- Sondang Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. 9, Jakarta: Bmi Aksara, 1998.
- Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Penerbit Ekonisia, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. Ke-11, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suhardjono dan Mudrajad Kuncoro, “*Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*”, Yogyakarta: BPEE, 2002.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Syahri Alhusin, *Aplikasi Statistik Praktis dengan Menggunakan SPSS 10 for Windows*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Tin Herawati, *Buku Panduan Praktikum Metode Penelitian*, Bogor: IPB, 2011.
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Umar H, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Ahmad Ulinuha, “*Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syari’ah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian Syari’ah Cabang Majapahit Semarang*”, Skripsi, Semarang: Fakultas Syariah, IAIN Walisongo, 2010.
- Anisa Pulungan, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah untuk Menggunakan Produk Jasa PT. BNI Cabang Syariah Medan*”, Skripsi, Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara, 2009.

- Ariyanti, *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah Studi Kasus di Bank BTN Syariah Cabang Surakarta”*, Skripsi, Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005.
- Bank Indonesia, *“Statistik Perbankan Syariah Juli 2012”*, dalam www.bi.go.id/NR/rdonlyres/BF07D645-8F73.../SPSFcb2013.pdf (diakses pada Tanggal 1 Desember 2012).
- Bank Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2005.
- Doody Dimas, *“Pengaruh Citra Sebuah Merk terhadap Kepuasan Pelanggan”*, pada <http://doodydimas.blogspot.com/2012/11/latar-belakang.htm> (diakses Tanggal 20 Desember 2012).
- Eka Istikomah, *“Pengaruh Kelompok Acuan dan Pengetahuan terhadap Minat Beli Produk Pangan IPB pada Mahasiswa Program Sarjana”*, Skripsi, Bogor: Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, IPB, 2013.
- Firman Yulianto K, *“Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran terhadap Pertimbangan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Medan”*, Jurnal Faktor Pemasaran Bank Syariah, Vol.12 No. 2, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, 2009.
- Ghazali M.R, *“Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Membeli Warnet XYZ Jl. Singosari, Kota Semarang”*, Skripsi, Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2010.
- Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, Edisi Revisi, Cetakan IV, Surabaya: Fakultas Syariah, 2012.
- Martono, *“Analisis Perilaku Penabung di Bank BRI Cabang Semarang Sebagai Dasar Strategi Pemasaran Produk Tabungan”*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 11, No. 2, 2002.

No Name, *Gambaran Umum tentang PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Surabaya*, dalam <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&ved=0CEUQFjAE&url=http%3A%2F%2Fdigilib.sunan-ampel.ac.id%2Ffiles%2Fdisk1%2F198%2Fjijptiain--meitaswavi-9889-6-babiii.pdf&ei=hCWGUaaAIIf-iAfSyoGQCA&usg=AFQjCNEGp2RieMiV1hzLRUQIXvmQfWlpTA&bvm=bv.45960087,d.aGc> (27 Mei 20013).

Rizky Agung Putra, “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warnet Zoe Net di Surabaya*”, Skripsi, Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional, 2010.

Sulistiowati, *Wawancara*, PT. BNI Syariah Surabaya, 30 April 2013.

Wikipedia, “Struktur Organisasi”, dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur_organisasi (26 Mei 2013).

Winda, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Deposito pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Medan*”, Skripsi, Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara, 2009.

Yuliani, “*Pengaruh Lokasi, Harga dan Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja di ABC Swalayan Purbalingga*”, Skripsi, Semarang: Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, 2005.