DAFTAR PUSTAKA

Al-Hikmah. *Al-Quran dan Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2009.

Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, Cet. III, 2006.

---------. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2001.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media 2014.

Dewi, Fitriana Umami. *Public Speaking; Kunci Sukses Bicara di depan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

Effendy. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003.

Hadiati, Nikmah. Public Relation: *Teoritis Dalam Menjalin Hubungan dengan Publik*. Pasuruan: Lunar Media. 2010.

Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 2001.

Hudayatin, Noviana. "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Sidogiri Capem Waru". Skripsi – UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005

---------. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.

---------. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.

---------. *Sistem Operasional Bank*. Jakarta: Pustaka Ilmu, 2004.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: TP Prenhalindo, 2001.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Laary A. Samovar, Richard E. Porter. Communication Between Cultures, Wardsworth/Thomson Learning, dalam google book, diakses pada tanggal 10 September 2014.

Meleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.

Muhammad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Jogyakarta: UII Press, 2008.

Mulyana, Dedy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003.

Muwafik, Akhmad Saleh. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press, 2010.

Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. III, 1988.

Nurjanah, Kamila Yaumi, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Pada PT. BNI Syariah Surabaya". (Skripsi – UIN Sunan Ampel, Surabaya: 2013).

Rahmah, Zuni Nur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Nasabah Dalam Memilih Jasa UJKS Tursina", Skripsi – UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013.

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Komunikasi; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan.* Bandung: Alfabeta, 2014.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.

T.M. Lillico. *Komunikasi Manajemen*. Jakarta: Erlangga, Cet. II, 1984.

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2002.

----------. *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayu Media, 2005), 349.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id