DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2003, 84.

_____.*ManajemenPemasaran*. Mileniumed, Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002, 13.

_____. ___.*Manajemen Pemasaran*, Jilid II, Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002.

_____.*Manajemen Pemasaran*, Jilid II, Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002.

_____. ___.dan Armstrong, Gary. *Prinsip - prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga,2001

_____. ___.dan Susanto,A.B. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat, 1999, 28.

Lupiyoadi , Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi2*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, 168.

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2003, 233.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbi tAndy,1997, hal.25

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

_____. ___.dan Gregorius Chandra. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005, 121.

Nur, Al-Arief Rianto. *Dasar–Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, 143.

AKarim , Adiwarman. *Bank Islam*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004, 99.

Kasmir. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005, 139.

Muhammad. *Sistem & Prosedur Operasional Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UII Press, 2000, 103.

Ascarya. *Akad & Produk Bank Syari'ah,* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, 51.

Karim, Adiwarman. *Ekonomi Mikro Islami*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, 102.

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. Ekonomi Islam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, 231.

Nasution, Mustafa Edwin. M.Sc,MAEP, Ph.D., et al. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*,Jakarta: Kencana, 2007, cet.II, 102.

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. Op. Cit. 238

Swastha,Basu. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty, 1998, 56.

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

Soegito, Eddy Soeryatno. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi,* Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007, 152.

Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima,* Jakarta: PT Gramedia, 2004, 45-46

_____. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004, 23.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik,* Jakarta: Salemba Empat, 2001, 148.

Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa,* (Jakarta: Gramedia,1999), 34.

Iwandah. *"Pelayanan Terhadap Nasabah"*, dalam http://iwandah.blogspot.com/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html

Wawancara. Ari wahyudi (Relationship Manager MarketingFunding BMT NU Ngasem),8 agustus 2014

Rismiati, E.Catur dan Suratno, Bondan. *Pemasaran Barang dan Jasa*, Yogyakarta: Kanisius, 2001), 27.

Muhammad. *Etika Bisnis Islam,* Yogyakarta: UPP AMP YKPN,2004, 159.

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

Arief, Mts. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Layanan*, Jakarta: Bayu Media Publising, 2007, 167.

Mowen, John C dan Minor, Michael. *Perilaku Konsumen, Edisi Kelima, Jilid 2* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002, 89.

Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan,* Jakarta: PT. Elek Media Komposindo, 2002, 2.

Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu* Total Quality Manajemen, Bogor: Ghalia Indah 2005, 36.

Engel, James F. *Perilaku Konsumen,* alih bahasa FX Budi yanto, Jakarta: Bina rupa Aksara,1992, 11..

Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan syari'ah,* Yogyakarta: Ekonesia, 2007, 50.

_____. *konsep ekonomi islam,* Yogyakarta: ekonosia, 2004, 168-173.

Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil,* Yogyakarta: UII Press, 2005, 126.

Jazuli, A.D dan Janwari, Yadi. *Lembaga – lembaga Perekonomian Umat (Suatu Pengenalan),* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, 183.

Surakhmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito,1994, 131.

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

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, 130..

Prasetyo. Bambang, *Metode penelitian kuantitatif teori dan aplikasi*, Jakarta: RajaGrafindo, 2005, 130.

Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2005, 65.

Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009, 96.

Umar, Husein. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002, 105.

Priyanto, Duwi. *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2009, 73.

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