

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ackbar, Maizul, *Apa Fungsi, Tugas dan Wewenang Customer Service Bank*. pelatihanbank.wordpress.com, 2012
- Andrian, Payne, *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*, Andi, Jakarta, 2000
- Depertemen agama RI, *Al-aliyy dan terjemahnya, bandung: CV.penerbit diponegoro, 2006*
- Hermawan kartajaya, muhamad syakir sula, *syariah marketing*, bandung: PT. Mizan pustaka, 2006.
- Istijanto, *riset sumber daya manusia*, gramedia pustaka utama: Jakarta, 2005
- Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta, 2005
- Kuncoro mudrajat, *metode riset untuk bisnis dan ekonomi*, edisi 3, Jakarta: erlangga, 2009
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008
- Lerbin R dan Aritonang R, *Kepuasan pelanggan: pengukuran dan penganalisan dengan spss*, jakarta: PT Gramedia pustaka utama, 2005
- Nawawi, Hadari, Martini, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Ratminto dan atik, *manajemen pelayanan*, Yogyakarta: pustaka pelajar, 2005
- Saladin, Djaslim, *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, Cetakan Ketiga, Linda Karya, Bandung, 2003
- Sedarmayanti, *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*, Bandung: Mandar Maju, 1999
- Sekaran, U. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Third Edition: John Wiley & Sons, Inc., New York USA, 2000
- Siagian, S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1998
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet, 2005

- Suharno dan Yudi sutarso, *Marketing In Practice*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997
- Sutopo dan Sugiyanti, *Pelayanan prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI, 1998
- Tjiptono, Fandi, *Manajemen Jasa Edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 1997
- Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 1998
- wahjono, sentot imam, *manajemen pemasaran bank*, yogyakarta: graha ilmu, 2010
- L. Twedy Lusiani, *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi dan Komitmen Organisasional*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2005
- Ika Maria Ulfa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT FAJAR MULIA Cabang Gunung Pati*, TUGAS AKHIR, IAIN Walisongo, Semarang, 2012
- Nur Alfu Laila, *Pengaruh marketing syariah terhadap reputasi dan kepuasan nasabah pt. Bank tabungan negara (persero) tbk kantor cabang syariah semarang*, skripsi, IAIN Walisongo, Semarang, 2001
- Saefullah, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD, 1999

<http://binama.co.id/tentang-kami/latar-belakang-pendirian.html>

<http://id.answers.yahoo.com/question/index?qid=20081217180708AAHbXEd>