

DAFTAR PUSTAKA

Wawancara dengan Maya Dwi Astuti, *customer service* BTN Syaria'ah Semarang.

Brosur *Product Profile* BTN Syariah

Brosur Produk Tabungan Bank BTN Syariah

Brosur Penghimpunan Dana Bank BTN Syariah

Hanan, Wihasto. blogspot.com/2011/05/enam-tahun-Unit-Usaha-Syariah-BTN

[http:// Profile](http://Profile%20BTN%20Syariah.co.id) BTN Syariah.co.id

[http: //job_description](http://job_description%20BTN.co.id) BTN. co.id

www.btn.co.id

Agenda 2011 Bank BTN Syariah

Formulir Pengajuan Pembiayaan KPR BTN Syariah

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

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

Kasmir. 2007. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan, edisi revisi delapan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: PT Prestasi Pustaka Raya.

G. Barnes, James. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi

Hasan. Ali. 2010. *marketing perbankan syariah*, Bogor : Ghalia Indonesia.

Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

Undang-undang No.10 tahun 1998

Abuddin Nata. 2003. *Metodologi Study Islam*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

Sutanto, Herry. 2013. *manajemen pemasaran syariah* :Pustaka Setia.

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung:ALFABETA.

Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.

Moleong J Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhadjirin, Noeng. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Raka Barasir.

Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: UII Press Yogyakarta Anggota Ikapi.

Suyitno, Tanzeh. 2006. *Dasar-dasar Penelitian Cetakn Pertama*. Surabaya:Elkaf.

<http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankan-perbandingan-tingkatkepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/>, diakses Rabu 16 Maret 2016

<http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitaspelanggan/>, diakses tgl 06 Maret 2016

<https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2011/>, diakses pada tanggal 16 maret 2016

<https://portalpengusaha.com/marketing.4-faktor-yang-mempengaruhi-terbentuknya-loyalitas-pelanggan>, diakses pada 16 maret 2016

<http://id.wikipedia.org/wiki/nasabah>, diakses 16 Maret 2016

<https://mirave21.wordpress.com/tag/pengertian-nasabah,diakses> 16 maret2016

<http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalammemuaskan-pelanggan/>, diakses tanggal 16 maret 2016

Mela Diana ari Cendani, tahun 2008, Universitas Muhammadiyah Malang, skripsi dengan judul “peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Jatim (persero) tbk kantor cabang malang” dalam <http://digilib.umm.ac.ai/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptummpp-gdl-s1-2008-meladianaa-14339&PHPSESSID=42d6ee65b827a38f44956092d28ba985>, diakses 16 maret 2016

Reni Mardiani, 2007, Universitas Padjadjaran Bandung, skripsi dengan judul “peranan *customer service* dalam menjaga loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) kantor cabang Bandung” dalam <http://lib.fikom.unpad.ac.id/digilib/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunpa dfikom-gdl-renimardia-333>, diakses 16 maret 2016