

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Alvabet, Jakarta, 2002.
- Aswar, Saifuddin, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001.
- Bank Indonesia, *Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Bank Bagi Hasil*, Jakarta, 1993.
- Basu Swasta DH dan T Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1987.
- Boyd, Walker, Larreche, *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Strategi Dengan Orientasi Global*, Penerbit erlangga, jakarta, 1997.
- Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Intermedia, Jakarta, 1995.
- Engel, James F dan Rekan, *Perilaku Konsumen*, Edisi keenam (Alih Bahasa : FX. Budijanto), Bina Rupa Aksara, Jakarta, 1994.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta, Salemba Empat, 1995.
- Lamb, Hair, McDaniel, *Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Mustafa, EQ Zainal, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, BPFE-UII, Yogyakarta, 1995.
- Nawawi, Haradi dan Martani Mini, 1994, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah mada Pers, Yogyakarta
- Pedoman Penulisan Skripsi, *untuk Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia*, Tim UII Press, 2003.
- Parasuraman, Zeithml dan Berry, *“Delivery Quality Service Balancing Perseptions and Expectation”*, New York: The Free Press, 1996.
- Richard F. Gerson, *Costumer satisfaction*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Santoso, singgih, *SPSS Versi 10*, PT Gramedia, Jakarta, 2001.

Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Deskripsi dan Ilustrasi, Yogyakarta, Ekonosia, 2003.

Sugiyono, *Statistik Nonparametis untuk penelitian*, CV Alfabeta, Bandung, 2001.

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta, 1997.

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.

Stanton J. William, *Prinsip Pemasaran*, (Y. Lamanto, Terjemahan), Penerbit Erlangga, Jakarta, 1996.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset, 1996

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, cetakan pertama, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, cetakan II, Ekonomi, FE UII, Yogyakarta, 2002.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001.

Yazid, *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, Edisi 1, Ekonisia, Yogyakarta 1987.

Zulian Yamit, *Manajemen kualitas Produk dan Jasa*, Ekonomi, Yogyakarta, 2001.

**Internet:**

[www.banksyariahmandiri.com](http://www.banksyariahmandiri.com)