

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori. (2011). *Metode Penilitin Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Arif A M. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Produk Bank Syariah*. Bandung. Alfabeta
- Barata, M. Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Fandy Tjipto & Andi (2012). *Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2*. Yogyakarta
- Malayu S.P.Hasibuan. (2017). *Dasar-dasar Perbankan*. Jl. Sawo Raya No.18 Jakarta
- Kartajaya, H. (2007). *Seri 9 Elemen Marketing On Service*. Bandung. PT Mizan Pustaka dan MarkPlus & Co.
- Kasmir, S.E.,M.M. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Kasmir, S.E.,M.M. (2000). *Manajemen Perbankan*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Kasmir, S.E.,M.M. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Majid, S.A. (2011). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta. Rajawali Press
- Malayu S.P.Hasibuan. (2017). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jl. Sawo Raya No.18 Jakarta
- Nur Rianto Al Arif. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung. Alfabeta
- Nurlia. (2018). *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*. Meraja Journal, Volume 1 no 2
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta,CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta,CV.
- Sangadji, E.M & Sopiah. (2010). *Metodologi Pendidikan*. Yogyakarta
- Undang-undang Republik Indonesia no 7 tahun 1992 tentang perbankan.
- Bprarthagalunggung.co.id