

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- Abdullah Thamrin, Tantri Francis. 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Barata Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Depdiknas. 2000. *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Faisal, M. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*, Malang: UIN-Malang Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasirian, Moh. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler Philip, Keller Kevi Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengki. 2013. *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Nazir, 1999. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, Bambang. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Grafindo Persada.

- Prasetyo, Ristiyanti dan Lhalauw JhonJhoi. 2005. *Prilaku Konsumen* Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005
- Santoso, Singgih. 2014. *SPSS 22 From Essential to Expert Skills*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- STAIN Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press.
- Sukirno, Sadono. 2011. *Makro Ekonomi Teori Pengantar*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Usmara A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian*, Malang: UMM Press.
- Aritonang, Ermidianta. 2014. *Analisis Pengaruh Layanan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, Medan: Politeknik Negri Medan.
- Hani'ah Ika Khoiriyatul. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, Semarang: IAIN Semarang.
- <http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariah>
- <http://www.bnisyariah.co.id/visimi-bni-syariah>