

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyanur, Rofita. 2011. *Aplikasi Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Mutu Layanan Maitul mal wat tamil (Studi kasus di BMT Bintang Riski Balung Jember*. Jember : STAIN
- Barry, M Dahlan.2001.*Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya:Arloka
- Fatimah,Endah Nur.2015.*Strategi Pintar Menyusun SOP*.Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Gartika, Gagan.2010. *Silahturahmi Marketing*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Helida ,Dyah Ayu. 2015. *Pengaruh Produk Bersertifikat BPOM Terhadap Keputusan dan Minat Beli Desa Wringin Bondowoso*. Jember : IAIN Jember
- Heri.2015.*The Magic Of Service 1 Menit Memikat Hati Nasabah*.Yogyakarta: Real Books
- Ikatan Bankir Indonesia,2014.*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir.2012.*Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persda
- Keller, Kevin Lane dan Philip Kotler.2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Latan, Hengki.2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS20.0*. Bandung : Alfabeta
- Maryati.2015. *Pengaruh Kontroveksi Hukum Rokok Terhadap Konsumsi Rokok Pada Mahasiswa Prodi Muamalah Jurusan Syari'ah STAIN Jember*. Jember : STAIN Jember
- Molan, Benyamin.2002.*Glosarium Prentice Hall untuk Manajemen dan Pemasaran*.Jakarta:PT.Ikrar Mandiriabadi.
- Nazir, Moh.2014. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Novienti, Risma eka.2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mega Syari'ah Kantor Cabang Balung*. Jember : STAIN
- Pedoman Karya Tulis Ilmiah,2012. Jember: STAIN Jember Press
- Peter,J Paul.2013.*perilaku nasabah & strategi pemasaran*.Jakarta selatan: Salemba Empat
- Purwanto,Iwan.2006. *Manajemen Strategi*.Bandung:Yrama Widya

Riduwan dan Sunarto.2013.*Pengantar Statistik*. Bandung: Alfabeta

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.2013.*Perilaku Nasabah*.Yogyakarta: Andi Offset

Sentana, Aso. 2004. *Excellent Service dan Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo

Sugiyantik. 2015. *Peran Custemer Service PT. BRI Syari'ah Kantor Cabang Jember dalam peningkatan mutu layanan terhadap nasabah*. Jember: IAIN

Sugiyono.2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kombinasi(Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

Tjibtono,Fandi dan Anastasia Diana.2015.*Nasabah Puas Tidak Cukup*. Yogyakarta : Andi Offite

Trihendradi,C. 2013. *Langkah Mudah Mengatasi SPSS 21*. Yogyakarta : C.V Andi Offset

Jurnal

Lady Lumbong, Musa Hubies, M. Syamsun (2010) *Penengaruh Mutu Layanan dan Kinerja Bank terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Bogor*. Vol. 5 No.2

Web

<http://btpn.com>, 29 April 2016

<http://junaidichaniago.wordpress.com>. 9Mei 2016

<http://taspen.com.10> Mei 2016