

## DAFTAR PUSTAKA

- Abulhasan M. Sadeq, *Quality Management in the Islamic Framework*, Leeds Publication, Kuala Lumpur, 2005.
- Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Gema Insani Press, Jakarta, 2003.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa*, Andi, Yogyakarta, 2004.
- , *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta, 2006.
- Haryanto Al-fandi, *Etika Bermuamalah Berdasarkan Al-Qur'an dan Sunna*, Amzah, Jakarta, 2011.
- Hermawan Kertajaya dan M.Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Jakarta, 2006.
- Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta, 2005.
- Joseph P. Cannon, Willian D. Perreault, Jr., E. Jerome McCarthy, *Pemasaran Dasar : Pendekatan Manajerial Global*, Edisi 16, Salemba Empat, Jakarta 2008.
- Lovelock, Christopher, *Service Marketing InAsia*, Prentice Hall Inc Singapore, 2002.
- Muhammad Abduh, *Islamic Banking Service Quality and Withdrawal : The Indonesian Experience*, *International Journak of Excellence in Islamic Banking and Finance*, ISSN 2220-8291 Volume 1-Issue 2 September 2011.
- M. Napis Djunaedi, *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi*, Mizan, Bandung, 2005.
- Nunung Nurhayati, *Model Praktikum Statistik Penelitian dengan SPSS*, Lab. Akutansi Fakultas Ekonomi, 2013.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 & 2, Prenhallindo, Jakarta, 2002.
- , *Manajemen Pemasaran*, PT Indeks, Jakarta, 2007.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Dua Belas, Jilid Satu, Erlangga, Jakarta, 2009.

Ratmino Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung, 2005.

Robert Bramson, *Customer Loyalty 50*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2005.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2010.

Widjaja Tandjung, *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Banyumedia, Malang, 2004.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*, McGraw Hill Inc'1 Edition, New York, 2002.

Sumber Internet :

[id.m.wikipedia.org/wiki/Teknologi Informasi Komunikasi](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Teknologi_Informasi_Komunikasi). Diakses tanggal 10 Januari 2015

[www.academia.edu/5452098/PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM DUNIA PERBANKAN](http://www.academia.edu/5452098/PERKEMBANGAN_TEKNOLOGI_INFORMASI_DALAM_DUNIA_PERBANKAN). Di akses tanggal 10 Januari 2015

<http://www.artikeltik.com/peranan-tik-dalam-bidang-perbankan.html>. Diakses tanggal 5 Februari 2015

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/profilperusahaan-profilperusahaan>. Diakses tanggal 20 Januari 2015

[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) di akses pada tanggal 23 Februari 2015 pukul 19.00

Bank Indonesia, 2004