

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Ali Hasan, *Marketing*, 2008, Yogyakarta : Media Pressindo
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* , 2010, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Anne Fatma, “*Intensi Komplain Konsumen ditinjau dari sikap asertivitasnya*”, Talenta Psikologi, Volume 1 No.1, 2012
- Basu Swasta dan T. Hadi Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta, 2000.
- Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas sisi Kualitatif*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta, 2004.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pengaduan (Komplain)*, Andi Offset, Yogyakarta, 2009.
- Frieda Ellena, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah* , 2007.
- H. Djaslim Saladin, *Manajemen Pemasaran*, CV. Agung Ilmu, Bandung, 2010.
- Harper W. Boyd Jr. (dkk), *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Startegis Dengan Orientsi Global*, Jilid 1, Edisi kedua, Alih Bahasa Imam Nurmawan, Erlangga, Jakarta, 2000.
- Hermawan Kartajaya, *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2005.
- Husain Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2005.
- Husain Umar, *Metodelogi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2000.
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, 2009, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta ,Jakarta, 1997.
- Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Cetakan kelima, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Ekonista, Yogyakarta, 2005.
- Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, Rajawali Press, Jakarata, 2008.
- M. Napis Djunaedi, *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Politik-ekonomi*, Mizan, Bandung, 2005.

- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar pemasaran*, jilid 1, edisi kesembilan, PT. Indeks Gramedia, Jakarta, 2003.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Tiga belas, Jilid Satu, Terjemahan Bob Sabran, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Pearson Education, 14th Edition, USA, 2012.
- Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*, CV Rajawali, Jakarta, 2004.
- Sugiyono (et.all), *Metode Penelitian Ilmiah*, PT Grafindo, Jakarta, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV. Alfabeta, Bandung, 2009.
- Suharsimi Arikunto, *Metode penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Sunarto, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, UST Press, Yogyakarta, 2004.
- Wilfridus B. Elu, dan Dewi Anggraeni, “*Manajemen Komplain*”. *Journal , Finance & Banking*, Vol. 6, No. 2, Desember 2004; 109-130
- William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2004.
- W. D. Alan.2004. “A Reconceptualisation of the satisfaction-service performance thesis. *Journal Of Service Marketing*, Hal 471-481
- Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Jakarta, 2010.

Lampiran