

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quranul Kariim. Software Program Komputer.
- Aggrawal, R.K. and Yousef, T., 2000, "Islamic Bank and Investment Financing", *Journal Money, Credit & Banking*, Vol 32 issue 1
- Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, Jakarta, Gema Insani.
- Assauri, Sofjan .2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta
- Cronin, J.Joseph dan Steven A.Taylor, 1992, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, 55-68.
- Dinas Pendudukan Kota Depok, 2007, Laporan Tahunan.
- Firmanto, Dedy. M, 2004, "Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus Unit Usaha Syariah Bank Bukopin)", *Tesis Ekonomi Keuangan Syariah Program Studi Timur Tengah dan Islam*, Jakarta, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung, 2006, *Shariah Principles On Management In Practice*, Jakarta, Gema Insani.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran, "Principles of Marketing 7e"*, Jilid 2, Jakarta, Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R & A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta, Salemba Empat.
- Laporan Tahunan 2006 Bank Syariah Mandiri, Jakarta, BSM.
- Mutasowifin, Ali, 2003. "Menggagas Strategi Pengembangan Perbankan Syariah di Pasar Non Muslim", *Jurnal Universitas Paramadina*, Vol. 3 No. 1, September 2003: 25-39
- Nachrowi, N.D & H.Usman, 2006, *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika Untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*, Jakarta, LP FEUI.
- Naser, K, Jamal A dan Khatib K, 1999, "Islamic Banking: A Study of Customer Satisfaction and Preferences in Jordan", *The International Journal of Banking Marketing for the Financial Services Sector*, Vol. 17 No. 3.

- Nasution, MN, 2004, *Total Service Management. Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Nugiyantoro, dkk, 2000, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Othman, A & L. Owen, 2001, "Adopting And Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Services* Vol.3 No.1
- Parasuraman, A., V.A.Zeithaml, dan L.L. Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49 No.4
- Parasuraman, A., V.A.Zeithaml, dan L.L. Berry, 1988, "SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64 No.1
- Prasetijo dan Ihalauw, 2005, *Prilaku Konsumen*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Rasyawal, Mangku, 2005, "Pengaruh Mutu Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Total (Overall Satisfaction)", *Tesis Ekonomi Keuangan Syariah Program Studi Timur Tengah dan Islam*, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Ridwan, 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung, Alfabeta.
- Santosa, P.B dan Ashari, 2005, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, Yogyakarta, Andi.
- Setiadi, Nugroho J, 2003. *Prilaku Konsumen, Konsep dan Implikasinya untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Jakarta. Prenada Media
- Singarimbun, M dan S.Effendi, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3ES.
- Sugiyono, 2001, *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi & Keuangan Modern*, Buku 2, Jakarta, Salemba empat.
- Sumarwan, U, 2002, *Prilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Supramono & J.O, Haryanto, 2005, *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandi dan Chandra G, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandi, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.

Tschool, John-With Steve Franzemeir, 1991, *Achieving Excellence Through Customer Service*, New Jersey, Prentice Hall.

Zeithaml, Valeri A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman, 1996. "The Behavior Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.60 (April), 31-46.

Zeithmal, Valarie A. and Mary Joe Bitner. 2002. *Service Marketing*, Second Edition, New York: Mc Graw Hill. Inc.

