

DAFTAR PUSTAKA

- <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20191227104319-29-125956/terbaru-kondisi-keuangan-bank-muamalat-laba-jatuh-92/1> (CNBC Indonesia, Jakarta, diakses pada tanggal 8 Maret 2020).
- <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181026075105-29-39119/jumlah-nasabah-bank-syariah-tembus-rekor-ayo-hijrah> (CNBC Indonesia, Jakarta, diakses pada tanggal 10 Maret 2020).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Tbk., P.B. (2020, FEBRUARI 25). Bank Muamalat. Diambil Kembali Dari Profil Bank Mumalat: <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>
- Ismail. 2013. Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kasmir. 2003. Manajemen Perbankan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 6A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research (American Marketing Association, 25 Mei 2009), 42-47.
- Buku Saku Standar Layanan Frontliner dan Aspek Fisik (BMI, 2018)
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andy Offset.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2006. Marketing Management, twelfth edition. New Jersey: Pearson Education, inc.
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Loina. 2001. Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik. Bandung: CV. Lalolo.
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.

Swastika. 2005. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi.

Philip Kotler. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat, 2002. Hal. 46

Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth”, Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 5, No 1 (2006), 49-50.