

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M Nur Rianto. 2012. *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Arikunto. S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berman, Barry dan Evans, Joel R. 2004. *Retail Management A Strategic Approach*. Ninth edition. New Jersey : PT. Person Education International.
- Bogdan dan Taylor. 2012. *Prosedur Penelitian*. dalam Melong. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer service Excellent*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Margono. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maulana, Agus. *Perilaku Konsumen Di Masa Krisis, Implikasinya Terhadap Strategi Pemasaran, Usahawan No1 Th. XXVIII, edisi Januari 1999*.
- Moleong. L.J. 2014. *Metodelogi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, Nina. 2019. *Management Pelayanan Prima*. Yogyakarta : PT. Graha Ilmu.
- Sudjana, Nana. 2010. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirman, Tarhadi, Djamus, Elang, Yumiati, dan Tati. 2003. *Matematika*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Gempur, Santoso. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka