

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku :

- Arikunto, S. 2012. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Basu Swastha D.H & Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran, analisa perilaku konsumen*. BPFE Yogyakarta:Hal.124
- \_\_\_\_\_, 2000, *Manajemen Pemasaran, analisa perilaku konsumen*. BPFE Yogyakarta:Hal.4
- \_\_\_\_\_, 2000, *Manajemen Pemasaran, analisa perilaku konsumen*. BPFE Yogyakarta:Hal.3
- Basu Swastha D.H., 2002, *Azas-Azas Marketing*, Edisi Ketiga, Yogyakarta : Liberty Yogyakarta
- Beekum, Rafik Issa. 2004. *Etika Kerja Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal.8
- Buttle, Francis, 2004, *Customer Relationship Management*, Edisi Pertama, yang dialih bahasakan oleh Arief Subiyanto, Malang: Bayumedia Publishing. Hal.300
- Damodar N. Gujarati and Dawn C. Porter. 2012. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang – Undip
- Kartajaya, Hermawan. 2006 *.Syariah Marketing*. Bandung : Mizan Pustaka, hal 27
- \_\_\_\_\_. 2006 *.Syariah Marketing*. Bandung : Mizan Pustaka, hal 28
- \_\_\_\_\_. 2006 *.Syariah Marketing*. Bandung : Mizan Pustaka, hal 120
- \_\_\_\_\_. 2006 *.Syariah Marketing*. Bandung : Mizan Pustaka, hal 43

- Kasmir, 2000, *Manajemen Perbankan*, Cetakan Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hal.154
- Kotler, Philip & Kevin Lane K. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga. Hal.4
- \_\_\_\_\_. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga. Hal.5
- \_\_\_\_\_. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga. Hal.12
- \_\_\_\_\_. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga. Hal.119
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, hal 916
- Kotler, Philip dan Gary Armstong. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ketiga Jilid Pertama, Jakarta: Erlangga, Hal.24
- \_\_\_\_\_. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ketiga Jilid Pertama, Jakarta: Erlangga, Hal.47
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing management (International Edition)*, New Jersey 07458 : Prentice Hall, Inc.Upper Saddle River
- Kotler, Philip, 2004, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, yang dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks. Hal.4
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid Pertama, yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan, Jakarta: PT. Indeks Media Hal.42
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Prenhallindo, Hal. 333
- Priyatno, Dui. 2014. *SPSS 22 Pengelolaan Data Terpraktis*. Yogyakarta : Penerbit ANDI, Hal. 64
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, hal. 173

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, hal. 144

\_\_\_\_\_, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, hal. 148

Sholahuddin, Muhammad. 2014, *Lembaga Keuangan & Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Penerbit ombak. hal 136

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: ANDI. Hal 198

\_\_\_\_\_. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: ANDI. Hal 215

\_\_\_\_\_. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: ANDI. Hal 233

\_\_\_\_\_. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: ANDI. Hal 314

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Menejemen & Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama, cetakan pertama. Yogyakarta: ANDI, hal 92

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: penerbit andi, hal 353

## 2. Jurnal / Skripsi :

Moh. Riza dan Yogha Anjarestu, 2013, *Kualitas Produk dan Personal Selling terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. SIBK*, Universitas Negri Jakarta

Nurul Ilma Dewanti, 2015, *Pengaruh Personal Selling terhadap Kualitas Kualitas Produk Layanan Deposito pada KJKS Prima Artha Kantor Cabang Sleman*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Satriyo, Silvy, Olivia, *Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Virgo Ekspres Tours and Travel Manado*, ISSN 2303-1174, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulangi Manado

Shiddiq Konconagoro, 2011, Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada PT BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

3. Web :

<http://ekbis.sindonews.com/read/1075388/178/kredit-menyusut-pertumbuhan-uang-beredar-kembali-melambat-1452241337>

[http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/UU\\_21\\_08\\_Syariah.pdf](http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf)