



DAFTAR PUSTAKA

- Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1995)
- Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, cet. ke-2, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995)
- Ali Suryanto Herli, *Buku Pintar Pengelolaan BPR dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*, (Yogyakarta: ANDI, 2013)
- Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayanai Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997)
- Dedi Marwan, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Harian Pagi Riau Pos Pada PT. Riau Pos Intermedia Pekanbaru*, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, (Pekanbaru: Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, 2008)
- Desi Maharani, *pelaksanaan pelayanan E-Banking dalam meingkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: 2014)
- Dicki Hartanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (Konsep Umum dan Syariah)*, (Pekanbaru: Aswaja Pressindo, 2012)
- Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. ke-3, (Bandung: ALFABETA)
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, cet. ke-1, (Jakarta: Andi Offset, 1998)
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Public*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011)
- Irwani Hadi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Media Komputindo, 2002)
- Kasim, *Pemasaran Bank*, cet. ke-1, (Jakarta: Kencana Perdana Media, 2004)
- _____, *Etika Customer Servis*, cet. ke-2, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)
- _____, *Manajemen Perbankan*, cet. ke-11, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- _____, *Pemasaran Bank*, cet. ke-2, (Jakarta: Kencana, 2005)
- _____, *Pemasaran Bank*, rev, cet. ke-3, (Jakarta: Kencana, 2008)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- M. Nur Rianto Al Ari, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2012)
- Mahmud Yunus, *Kamus Arab-Indonesia*, (Jakarta: PT. Hidakarya Agung)
- Malayu S.P Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, cet ke-4, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)
- Muhandis Natadiwirya, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta: Granada Press, 2007)
- Mukimin, "Konsep Pelayanan Dalam Islam", artikel diakses pada 10 juli 2014 dari <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam>
- Nurnasrina, *Perbankan Syariah 1*, (Pekanbaru, Suska Press, 2012)
- Peter Salim, *Kamus Bahasa Indonesia*, edisi ke-1, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal/Skripsi Penelitian*, cet ke-6, (Bandung: ALFABETA, 2013)
- Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi ke-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: ALFABETA, 2007)
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, 2010)
- Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Guna Insani, 2005)
- Thorik Gunarno dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad, Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*, (Bandung: Madania Prima, 2007)
- Wiwik Saptia Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT.Bank Syariah Mandiri KCPTembilahan*, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum, (Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau, 2015)
- Binroh RSI Sultan Hadirin Jepara, *Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam*, artikel diakses pada 25 Oktober 2014 dari <http://binrohsij.wordpress.com/2014/01/11/196/>
- Bprdbl.co.id/pengertian-bpr/
- [http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan\(19-2-2011\)](http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan(19-2-2011))

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<http://liescholisoh.blogspot.co.id/2014/01/strategi-kepuasan-nasabah.htmlm=1>

<http://perpuskampus.com/pengertian-bank-bank-umum-bank-perkreditan-rakyat-bpr/>

<http://repository.uin-suska.ac.id/6809/4/BAB%20III.pdf>

<http://repository.ung.ac.id/get/simlit/1/1112/2/Analisis-Kualitatif-pelayanan-Terhadapkepuasan-Pelanggan-Pada-PT-Bank-Sinar-Mas-Cabang-Gorontalo.pdf>

<http://www.google.co.id/amp/s/www.cerita.com/artikel/amp/mengupas-perbedaan-bank-umum-dan-bpr>

www.bpr-gemilang.com