



## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar Saiful. *Metode Penelitian*, Yogyakarta, 2004
- Fuandy. Munir. *Hukum Perbankan Modern*, Bandung : PT. Citra Aditya, 2003
- Hasibuan Melayu . *Dasar-dasar perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009
- Irma, Nilasari, Sri.Wiludjeng SP, *Pengantar Bisnis*, Yogyakarta : Graham Ilmu, 2006
- Kasiram Moh. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Yogyakarta; UIN-Maliki Press, 2008
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Jakarta* : PT Grafindo Persada, 2004
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004
- \_\_\_\_\_, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Jakarta* : PT. Raja Grafindo Persada , 2004
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Prenada Media, 2004
- Muhamad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta : UII Press, 2000
- Mulyono Pudjo Teguh. *Manajemen Perkreditan bagi Bank Komersial*, Yogyakarta : BPFE, 2001
- Susilo, Sri, Sigit Triandanu, dan Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta : Salemba Empat, 2000
- Suyatna .Thomas , *Dasar-Dasar Perkreditan*, Jakarta : Gramedia, 1992
- Teguh Pudjo Mulyono, *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersial*, Yogyakarta : BPF, 2001

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Winardi, *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*, Bandung Mandar Maju,1999

UU. No.7 Tahun 1992, Tentang Perbankan

UU.No.10 tahun 1998, Tentang Perbankan

[pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.akses](http://pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.akses) pada tanggal 20 juni 2017

[ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/08/Jurnal%20Ipan%20\(08-28-15-07-00-11\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/08/Jurnal%20Ipan%20(08-28-15-07-00-11).pdf) diakses pada tanggal 27 agustus 2017

[eurekapedidikan.com/2015/09/defenisi-sampling-dan-teknik-sampling.akses](http://eurekapedidikan.com/2015/09/defenisi-sampling-dan-teknik-sampling.akses) tanggal 22 desember 2017

[eurekapedidikan.com/2015/10/pengertian-uji-validitas-dan-reliabilitas-empirik-teoritik.diakses](http://eurekapedidikan.com/2015/10/pengertian-uji-validitas-dan-reliabilitas-empirik-teoritik.diakses) pada tanggal 4 januari 2018

[analisis-kualitas-pelayanan-publik.html](http://analisis-kualitas-pelayanan-publik.html),diakses pada tanggal 26 maret 2018