



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.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus Irianto, 2009, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Kencana
- Akhnad Mujahidin, 2010. *Ekonomi Islam 2*, Pekanbaru; Al-Mujtahadah press.
- Bahrul Kirom, 2015, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi, *Dokumentasi*, Tahun 2010.
- Deis Walker, 2011, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, Pondok Cabe Pamulang: Binapura Aksara Publisher Kelompok KARISMA Publishing.
- Departemen Agama RI, 2010, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Dokumen Bank Syariah Mandiri
- Dr. Sopia, MM. M. Pd & Syihabudhin, SE, M.Si, 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*, Yogyakarta CV. Andi Offset.
- Dr.Amir Machmud, 2010. *Bank Syariah*. Jakarta: Erlangga.
- Duwi Priyanto, 2012, *Belajar Cepat Oleh Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Fandhi Tjiptono, 2008, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Manajemen Produksi Modren Jilid II*, Jakarta Bumi Aksara.
- Freddy Rangkuti, 2013, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamzah Ya'qub, 2002. *Etos Kerja Islami*. Jakarta Pedoman Ilmu Jaya.
- Hoetomo, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Mitra Pelajar.
- Husein Umar, 2005, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.



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.

- Iqbal Hasan, 2010, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta Bumi Aksara.
- John Women, Micheal Minor, 2002, *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Penerbitan Erlangga.
- Kasmir, 2010, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- M. Nur Nasution, 2005, *Manajemen Mutu Terpadu*, Total Quality Manajemen, Bojongkerto: Ghalia Indonesia.
- M. Nur Rianto Al Arif, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta.
- Muhammad Bin Ismail al Kahlani, *Subulu al Salam*, Jilid 3, Bandung: Dahlan, TT
- Nina Rahmayanti, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta Graha Ilmu.
- Sentot Imam Wahjono, 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sofian Siregar, 2014, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susaty Herlambang, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Titik Wijayanti, 2012, *Marketing Plan! Dalam Bisnis*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ujang Sumarwan, 2004, *Perilaku Komsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Direktorat Perlindungan Konsumen Repoblik Indonesia.
- Wawancara, 20 November 2016, Erlina Lubis, Nasabah BSM KCP. Tebing Tinggi, Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.
- Wawancara, Yuli Nursakri, Nasabah BSM KCP. Tebing Tinggi, Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi, 23 November 2016.
- Yolanda M. Siagian, 2005, *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*, Jakarta: PT Grasindo.