



## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Mujahidin. ( 2014). *Ekonomi Islam 2*. Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press
- Ainun Jariyah. (2013). *Analisis Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan serta Pengaruh terhadap Kepuasan Loyalitas Nasabah pada BPR Lumajang*. Lumajang: STIE Widya Gama Lumajang
- Annisa Ayu Rahmi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada RSIA Pekanbaru*. Pekanbaru: Skripsi Uin Suska Riau.
- Alma,Buchari.(2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Dan Bisnis*. Bandung: alfabeta.
- Al Arif, M.Nur Rianto.(2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta; CV Alfabeta.
- Amarila Fetisyadevi. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank*. Yogyakarta: UIN Sultan Kalijaga Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. (2011). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Dedi Marwan,(2008), *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Harian Pagi Riau Pos Pada PT.Riau Pos Intermedia Pekanbaru*, Pekanbaru: Skripsi Uin Suska Riau.
- Departemen Agama Rebpublik Indonesia, (2014), *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta : CV.Pustaka Al- Kautsar.
- Em Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja.(2008). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Semarang: Difa Publisher.
- Fandy Tjiptono, (2008), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : ANDI
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, (2017), *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta : ANDI.
- Hengky Latan, (2014), *Aplikasi Analisis Data Statistik untuk Ilmu Sosial Sains dengan IBM SPSS*, Bandung : ALFABETA, cv.
- Hidayatullah ismail dan Syafril Siregar, (2011), *Akhlaq Islami*, Pekanbaru: Suska Press.
- Husein Umar. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarata: Rajawali Press.
- Http: // www. *Dakwahtuna.com/* 2007/Hukum Islam.

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 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.

- Kasmir. (2007). *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir.(2008). *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana
- \_\_\_\_\_. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Jakarta : Rajawali Press.*
- \_\_\_\_\_. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Lstumaerissa, Julius R, (2014), *Manajemen Bank Umum*, Jakarta : Mitra Wacana Media
- M.N. Nasution. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muhammad, (2008), *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Press.
- Noor, Juliansyah, (2012), *Metodologi Penelitian: Skripso, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta : Kencana.
- Rambat Lupiyoadi. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai, Veithzal. (2012). *Islamic Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizki Amelya, (2013), *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah (Studi kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Pekanbaru: Skripsi Uin Suska Riau.*
- Sopiah, (2008), *Manajemen Bisnis Riset*, Yogyakarta: ANDI
- Sudarmanto, R.Gunawan. (2013). *Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS statistic 19*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta CV.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Metodeogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Supranto. (2008). *Statistic :Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Syamsu iskandar.(2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: IN Media .
- Tjiptono,Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- V.Wiratna Sujarweni,(2015), *Metodelogi Penelitian Bisnis Ekonomi*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.



## 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.

Veronika, Oecha. (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya IB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah Cabang Pekanbaru*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau.

Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

YollandaYonindra. (2014). *Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sikoci pada Bank Nagari Syariah cabang Padang*. Padang: Skripsi IAIN Iman Bonjol Padang.

Yuliana. (2015). *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr.Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau.

