

DAFTAR PUSTAKA

- Adirwan Karim, "Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan", Jakarta: HT Indonesia, 2003.
- Ahmad Gozali, "Jangan Ada Bunga Diantara Kita ", Jakarta: PT. Alex Media Komutindo, 2005.
- Ahmad Sutardi, "Pentingnya Service Berkualitas ", Jakarta: Gramedia, 2004.
- Atep, Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komutindo, 2004.
- Atep, Adya Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komutindo.
- Banana Zulkifli, "Panduan Praktis Perbankan" Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- Catherine Devrey, *Steps Quality Service* .2005. Jakarta: Penerbit PPM.
- Draf Hasil Penelitian, "Karim Bisnis Konsulting Bank Riau Kepri Syariah", Pekanbaru.
- Erzon, Direktur utama Bank Riau Kepri, *Dokumen* , tanggal 21 Oktober 2013 di DsQ Bank Riau kepri parit indah pekanbaru Riau.
- Hari Sudarsono, "Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah", Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- <http://minar567.blogspot.com> diakses pada tanggal 11 Maret 2013
- Infobanknews.com, *10 Bank Syariah Terbaik dalam Pelayanan Prima*. Edisi 15 Mei 2012
- Kasmir, "Dasar-dasar Perbankan ", Jakarta: PT. Grafindo Persadfa, 2002.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Kesan-Kesan Keserasian Al-Qur'an*. Vol 14. 2662 Jakarta: Lentera Hati.
- Mustika Puspa Rani, Customer Service PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2013 di PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Jl. Jend Sudirman Pekanbaru Riau.
- Nina Rahmawati, *manajemen pelayanan prima*, edisi pertama, Yogyakarta: 2010.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ridho Agridinata, *Assistant senior, training: Service Excellence*, PT. SAT cab. Pekanbaru, 27 Agustus 2013

Sejarah Singkat *Dokumen* PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Sudirman, *Panduan Bank Riau Kepri Syariah*, (Pimpinan Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Sudirman: Pekanbaru, 2013) *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2013.

Setiyono dkk, *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (service excellence) terhadap kepuasan Nasabah* : Study Kasus Bank DKI Syariah Cabang Jakarta.

The-marketeers.com, *Evolusi Service Menjadi Care with Character*. Edisi 25 Januari 2012

The-marketeers.com. *pelayanan Berkualitas*. Edisi 25 Januari 2012

Theo Gilbert and Jamison. *The Six Principles of Service excellence: a Proven Strategi for Driving world-Class Employee Performance and Elevating The Customer Experience From Average to Extraordinary*. 2009. Jakarta : Gramedia

Tjiptono, Fandi, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2003.

Veithzal Rivai, *Islamic Banking*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.

Vincent Gespert, *Management Quality service*. 2006. Jakarta: Global.

Vitri Indah Angraeni, *DSQ Service Excellence Bank Riau Kepri Pusat*, *Wawancara*, Tanggal 21 Oktober 2013 di Kantor DSQ Pusat Bank Riau Parit Indah Pekanbaru Riau.

www.marketplusinsight.com, *Service to care Index 2013 Melayani nasabah dengan caring*. february 2013.