

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah*
- Adiwarman Karim, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani Press, 2003
- Afzalur Rahman. *Doktrin Ekonomi Islam*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1995
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, Edisi revisi Yogyakarta: UII Press, 2000
- Ahmad Hanafi, *Pengantar dan Sejarah Hukum Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1990
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia 2010
- Analisis Komparatif Terpilih, Jakarta: PT. Grafindo Persada. 2010, Cet. Ke-1
- Aritonang R, Lerbin R, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Pengendalian Spss*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005
- 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
- Departemen Agama RI. *Al-Quran Dan Terjemahan*, Semarang: CV. Asy-Syifa, 1999
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahnya*, Bandung: PT. Sygma examediaarkanleema
- Dokumen dan Arsip PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.
- Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2009 Ed, 1
- Eko Supriyanto, *Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005
- Endar Sugiarto, *Spikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2002

EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, kamus lengkap bahasa Indonesia, Edisi Revisi, Semarang : Difa Publishers, 2008

Fandy Tjiptono, , *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi 1997

\_\_\_\_\_, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008

\_\_\_\_\_, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2001, Edisi Pertama.

\_\_\_\_\_, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007), Edisi Kedua.

\_\_\_\_\_, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI. 2008, Edisi III

Frendy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia pustaka utama. 2002

Hardi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Media Komputindo, 2002

Hariwijaya, *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*, Yogyakarta : Tugu Publisher, 2008, cetakan 4

Hasil Wawancara Boy, PT. BNI Syariah KC Pekanbaru, Pekanbaru, 24 Maret 2015

Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005, cet 4

<http://www.bnisyariah.co.id>

<http://jurnalskripsitesis.wordpress.com/2007/10/24/Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-terhadap-Kepuasan-Nasabah-Studi-Pada-Peserta-Komersial-Asuransi-Kesehatan-di-PT.persero-asuransi-Kesehatan-Indonesia-Kantor-Cabang-Malang/> di browsing 30 maret 2015.

<http://manggon.wordpress.com/2009/02/25/mengenal-KPR>.

[http://mannggon.wordpress.com/menegenal KPR/dibrowsing 24 februari 2015](http://mannggon.wordpress.com/menegenal-KPR/dibrowsing-24-februari-2015).

<http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syari'ah>

<http://www.dakwatuna.com/2007/Hukum-Islam>

[http://www.marketingsakti.com/seputar -KPR /Pengertian KPR.html](http://www.marketingsakti.com/seputar-KPR/PengertianKPR.html) dbrowsing  
24 Januari 2015

Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Penelitian Materi Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008

John Women, Michael Minor, *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002

Kasmir, *Etika Customer Servis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006, Cet. Ke-2

\_\_\_\_\_, *Pemasaran bank*, Jakarta : Kencana, 2008 edisi. Rev, Cet 3

\_\_\_\_\_, *Pemaran Bank*, Jakarta: Kencana Predana Media, 2004, Cet-1

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008

\_\_\_\_\_, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Rajawali Pers , 2012, Cet -11

Labib Mz, *etika bisnis dalam islam*, Surabaya: Bintang Usaha Jaya, 2006

Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

Mohamad Aslam Haneef, *Pemikiran Ekonomi Islami Kontemporer*,

Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2005, Cet. Ket-9

Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: rajawali Pers, 2008

Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2003

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Penerbit Pearson Education Asia Pte. Ltd dan PT. Prenhallindo, 2002

Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Di indonesia*, Edisi Pertama, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2000

Rambah, PT. BNI Syariah KC Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 20 Januari 2015

Saladin, Djaslim, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan Dan Pengendalian*, Bandung: Linda Karya, 2003

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

Sopiah, *Manajemen Bisnis Riset*, Yogyakarta: Andi,2008

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 1999

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