

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Burhanuddin, *Budaya Kerja Perbankan*, Jakarta: LP3ES, 2006
- Afzalurahman, *Rasulullah Sebagai Seorang Pedagang*, Jakarta: Yayasan Swarna Bumi, 1997
- Al-Arif, M.Nurianto, *Dasar-dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, Cet. Ke-1, Bandung: CV Alfabeta, 2010
- Alma, Buchari, *Dasar-dasar Bisnis dan Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, t.th
- \_\_\_\_\_, (2010), *PengantarBisnis*.PenerbitAlfabeta: Bandung
- Anoraga, Panji. *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004
- Anshori, Abdul Gafur, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001), *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani Press: Jakarta
- Atep, AdyaBarata, *Dasar-dasarPelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004
- Badroen, Faisal, et.al. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006
- Bayangkara, IBK. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi Manajemen Audit*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2008
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Brosur PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan
- Departemen Agama Republik Indonesia (Depag RI), *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011
- Edwin Nasution, Mustafa. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Cetakan Ke-1, Jakarta: Kencana, 2007.
- Etta, Mamang Sangadji, Sopiah, *Metode Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2010
- Fathoni, Abdurrahman. *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006

- Hafihuddin, Didin dan Tanjung, Hendri. *Manajemen Syariah Dalam Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2003
- Hamid, Arifin. *Hukum Ekonomi Islam*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2007.
- Huda, Nurul, et.al. *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan teoritis*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1, Jakarta: Kencana, 2008
- Jannah, Wirdatul, *Etika Bisnis Sales Promosi di Hypermart Mal Sentral Komersial Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*, dalam Tim Penyusun Jurnal Hukum Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, *Hukum Islam Journal For Islamic Law*, Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, Nopember 2013
- Karim, Adiwarmarman, *Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan)*, Edisi Keempat. Cetakan ke-7, Jakarta: PT Raja Grafindi Persada, 2010
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2002
- \_\_\_\_\_, *Etika Costumer Service*, Jakart: Bumi Aksara, 2008
- \_\_\_\_\_, *Kewirausahawan*, Jakart: Bumi Aksara, 2008
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Media Group, 2008
- Lewis, Mervyn dan Latifa Algaoud, *Perbankan Syariah*, Jakata: PT Serambi Ilmu Semesta, 2001
- Mawardi, *Ekonomi Islam*, Pekanbaru: Alaf Riau, 2007
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Cet. Ke-1, Jakarta: Rajawali Press, 2008
- \_\_\_\_\_, *Visi Al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Press, 2000
- \_\_\_\_\_, *Managemen Bank Syariah*, (AMPYKPN: 2002
- Nasution, Muhammad N, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Cet. Ke II, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010

- Nuraini, T. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Cetakan Ke-1, (Pekanbaru: Yayasan Aini syam, 2013)
- Nurnasrina, *Perbankan Syariah 1*, Pekanbaru: SUSKA PRESS, 2012
- Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: GIP, 1997
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal/Skripsi Penelitian*. Cet Ke-5, Bandung: ALFABETA, 2013.
- Samuelson, Paul A. *Ilmu Mikro Ekonomi*, Jakarta: PT Media Global Edukasi, 2003
- Silalahi, Ulber. (2010), *Metode Penelitian Sosial*, Cet. Ke-2, Refika Adimata: Bandung
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-15, Bandung: ALFABETA, 2010
- \_\_\_\_\_, (2007). *Metode Penelitian Administrasi*, Cet. Ke-15, Alfabeta: Bandung
- Sutopo, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Edisi III (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)
- Tisnawati, Erni. *Pengantar Manajemen*. KENCANA: 2005, Jakarta
- Theo Gilbert and Jamison, *The Six Principle of service Excellence: A Proven Strategy for Driving World-Class Employee Performance and Elevating The Customer Experience From Average to Extraordinary*. (Jakarta: Gramedia, 2009). Ditulis oleh Muhammad Idris, *Menggagas Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Melalui Pendekatan Tafsir Surah Al-Mudatstsir Ayat 1-7*. Dalam Riset Ekonomi Islam, t.t
- Tjiptono, Fandy. *Service Management*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008
- \_\_\_\_\_, *Prinsip-prinsip Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publishing, 2004
- \_\_\_\_\_, dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality, and Satisfication*, Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, dan Diana, Anastasia. (2003), *Total Quality Management*, Edisi Revisi, ANDY, Yogyakarta

Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat, 2006

Wijaya, Tony. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks: Jakarta

Wirjana, Bernadi R. *Mencapai Manajemen Berkualitas Organisasi, kinerja, Program*, Yogyakarta: Andi. 2007

Waworuntu, Bob, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997

❖ *Website*

[www.The-marketeers.com](http://www.The-marketeers.com), *Pelayanan Berkualitas*. Edisi 25 Januari 2014

<http://desyyana.student.unej.ac.id/?p=40>

<http://www.scribd.com/doc/219133504/Strategi-Meningkatkan-Kualitas-Pelayanan-Jasa#scribd>. Edisi 28 Januari 2015

<http://database-artikel.blogspot.com/2011/06/strategi-pelayanan-prima.html>. Edisi 28 Januari 2015