

DAFTAR PUSTAKA

Brosur BSM Produk Dana dan Jasa

Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pusat Bahasa, 2008)

File Bank Syariah Mandiri

Hutabalian Yuniarta H. dan Johnny Samuel Kalangi, *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*, (Manado: 2015).

Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011)

Karim Adiwarmanto, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.64

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Pt. Raja Grafindo, 2006), h. 179

—, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.225-237

—, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h.209-211

—, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h.92

Malayu, Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), h.152-155.

Nur M. Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.211

Nindi Okta Maidela, *Customer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung*, wawancara 11 desember 2017, pukul 11.36 wib

Panduan Praktis BSM

Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h.95-96

<http://www.artikelsiana.com/2014/10/pengertian-peran-definisi-fungsi-apa-itu.html>, pada tanggal 15 Juni 2017, pukul 00.15 wib

http://www.dinus.ac.id/repository/docs/ajar/MUTU_PELAYANAN.ppt, pada tanggal 24 oktober 2017, pukul 20.32 wib

www.BankSyariahMandiri.co.id



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG