

DAFTAR PUSTAKA

- (IBI), I. B. (2013). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- (IBI), I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ascarya. (2015). *Akad & Produk Bank syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- BSB, D. (2014). *Laporan Tahunan Bank Syariah Bukopin*. Jakarta: PT. Bank Syariah Bukopin.
- BSB, D. (2014). *Laporan Tahunan Syariah Bukopin*. Jakarta: PT. Bank Syariah Bukopin.
- Daniel, M. (2002). *Metode Penelitian Social Ekonomi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2001). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2007). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Grafind Persada.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Maidawati. (2010). *Pengantar Manajemen*. Padang: Puslit IAIN-IB Press.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank syariah*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Nasional, D. P. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Nasution, M. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Septiwinarsih, R. d. (2007). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sopiah, S. E. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usnar, N. D. (2012). *Analisis Banking Bank BNI terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar*. Makassar: Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Hasanuddin Makassar.



UIN IMAM BONJOL
PADANG