

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Noe, Raymon. dkk. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Arini, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi jasa*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regu;asi/undang-undang/pages/undng-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx> tanggal 15 Agustus jam 20.39 wib.
- Ikatan, Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Syariah, Bank Nagari. 2009/2010. *Peraturan Pelaksanaan Pinjaman Gadai Emas iB Emas*. Jakarta: Divisi Usaha Syariah.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Service Manajemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- W. Cravens, David. 2012. *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Wiyono, Dr. Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbitan Percetakan STIM YKPN.