

DAFTAR PUSTAKA

- Brosur Visi Dan Misi. Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh
- Struktur Organisasi Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh Sesuai SK Direksi No.SK/062/DIR/07-04-2014 Tanggal 21 Juli 2014.
- Data SOP karyawan. Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.
- Brosur Tabungan dan Pendanaan Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.
- Freddy Ranguti. Customer Care Excellence. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Handi Irwan. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- http://Ekonomi.Kompas.com/read/205/12/21/103136326/5.keuntungandibalik_keluhan/.
- Indrayani Damsar. Pengantar Sosiologi Pasar Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Ismail. Perbankan Syariah, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jimmy Lesmana, Pemimpin Seksi Pembiayaan, Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh, wawancara langsung, 3 April 2018.
- Thomas S Kaihatu,dkk. Manajemen Komplain, Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2015.
- Kasmir. Pemasaran Bank Jakarta: Kencana, 2004.
- . Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: Kencana, 2005.
- Martono Nanang. Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2014.
- Sutan Remy Sjahdeini, Fathurrahman Djamil. Perbankan Syariah Jakarta: Prenada Media Group, 2014.
- Surti Handayani, Customer Service, Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh, wawancara Langsung, 2 April 2018.
- Yan Trisno,Juru Taksir Emas, Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh , wawancara langsung, 03 April 2018.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG