

## DAFTAR PUSTAKA

Dokumentasi, Gambaran Umum Unit Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

Indah Retno Mahesa, *Customer Service Bank Nagari Syariah Padang*

Kasmir, *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*, Jakarta : Rajawali Pers, 2017

———, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006

———, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2010

Khotibul Umam, *Perbankan Syariah : Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta : Rajawali Pers, 2016

Maharani Vinci, *Manajemen Bisnis Eceran*, Bandung : Sinar Baru Algensindo, 2009

<http://www.banknagari.co.id/>

<http://jurnalskripsi.com/analispengaruhpelayananprimaterhadapkepuasanpelanggan/>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG