

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

Al-Hamidi Muhammad Luthfi, *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003.

Antonio Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, Gema Insani 2001.

Brosur PT. Bank BRI Syariah, Visi & Misi.

Frianto Pandia, *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta.2012.

Fandi Tjiptono, Parasuraman, 2001 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: UI Salemba Empat.

*Implementasi Dan Pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2016.

Kasmir, 2008 *Etika Customer Service*, Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip, Susanto, A.B, 2000 *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat.

Moenir, 2006 *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.

Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Tamwil BMT*, Yogyakarta: UII PRESS. 2004.

Totok Budisantoso, Triandaru Sigit. 2006 *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2016.

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang *Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.

## **WAWANCARA:**

Sulaiman Welly, *Account Officer Mikro AOM*, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat, 10 Februari 2018.

Pamildo Yandri, *Pimpin Cabang Pembantu*, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat, 10 Februari 2018.

Syahesti Ifana, *Teller PT*. Bank BRI Syariah Kantor cabang Pembantu Simpang Empat, 06 Februari 2018.

Wahyuni Resti, *Customer Service*, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat, 10 Februari 2018.

Maharandi Ilham, *Account Officer*, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat, 20 Februari 2018.

## **INTERNET:**

Bank BRI Syariah, “Profil Perusahaan”, diakses pada tanggal 07 Februari 2018 dari <http://www.brisyariah.co.id>.

## **PROFIL PERUSAHAAN**

Daftar Uraian Jabatan DUJ, PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG**