

DAFTAR PUSTAKA

- Arthesa, Ade dan Handiman, Edia. *Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank* Jakarta Barat: PT Indeks, 2009.
- Afif, Faisal dkk. *Strategi dan Operasional Bank*, Jakarta: PT Eresco, 1996.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim Surat Ali Imran Ayat 159*, Jakarta, 2018.
- Hasibuan S.P, Malayu. *Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Hermi, Shanti. *Manajer Operational BRI Syariah*, Wawancara Pribadi, Medan, 16 Februari 2018.
- Kasmir. *pemasaran Bank* , Jakarta: Kencana, 2005.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Lovelock, Christoper ddk. *pemasaran jasa*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017..
- Setyabudi, Ismanto dan Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Sitorus, Hafiza. *Customer Service BRI Syariah*, Wawancara Pribadi, Medan, 26 Januari 2018.
- Steiner, A George dan Miner, B Jhon. *Kebijakan dan Strategi Manajemen* Jakarta: Erlangga, 1997.
- Umam, Khotibul dan Budi Utomo, Setiawan. *Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Umar Husein, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Wawancara dengan Wista selaku Supervisor BRI Syariah Medan. Tanggal 2 Februari 2018.

Wawancara dengan Wista selaku Supervisor BRI Syariah Medan. Tanggal 15 Februari 2017.

Wawancara dengan Zakia, selaku Teller BRI Syariah Medan Tanggal 9 Februari 2018.

www.gurupendidikan.co.id, diakses pada tanggal 17 April 2018