

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama Lengkap : Nurul Khatimah
2. Tempat dan tanggal lahir : Sungai Lulut, 08 Mei 1994
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status perkawinan : Belum Nikah
6. Alamat : Jl. Martapura Lama Km.6.300 RT.
04 Kel.Sungai Lulut Kec. Sungai
Tabuk Kab. Banjar
7. Pendidikan
 - a. SD : SDN Sungai Lulut 2
 - b. SMP : MTS Raudhatussyubban
 - c. SMA : MA Raudhatussyubban
 - d. Kuliah : IAIN Antasari Banjarmasin
8. Organisasi : LPM SUKMA
9. Orang Tua
 - Ayah
Nama : Hasan M
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Banjar
 - Ibu
Nama : Hadijah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Martapura
10. Saudara (jumlah saudara) : Anak ke 6 dari 6 Bersaudara

Banjarmasin, Januari 2016

Penulis,

Nurul Khatimah
NIM. 1101160236

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arif, M. Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung, Penerbit Alfabeta, 2010
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta, Elex Media Komputindo, 2004
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Rineka Cipta, 2008
- Buchory, Herry Ahmad dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung, Linda Karya, 2006
- David, Fred R, *Strategic Manajemen*, diterjemahkan oleh Dono Sunardi dengan judul, *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta, Salemba Empat, 2009
- Departemen Agama, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Semarang, PT. Karya Toha Putra, 2002
- Hanafi, Mamduh M, *Manajemen*, Yogyakarta, Unit Penerbitan dan Percetakan STIM YKPN, 2011
- Hanafiyah dan Cucu Suhana, *Konsep Strategi Pembelajaran*, Bandung, Refika Aditama, 2009
- Hidayati, *Pendidikan Ilmu Pengatahuan Sosial di Sekolah Dasar*, Yogyakarta, UNY, 2004
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Jakarta, BPFE, 2002
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta, Rajawali Press, PT Rajagrafindo Persada, 2008
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta, Kencana, 2004

- Kertajaya, Hermawan, Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung, Penerbit Mizan, 2006
- Monde, R. Wayne, *Human Resource Management Tenth Edition (Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 Edisi 10)*, Jakarta, Penerbit Erlangga, 2008
- N, Ekawati Rahayu, *Manajemen Pemasaran.*, Kudus, Nora Media Enterprise, 2010
- Sagala, Syaiful, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Bandung, Alfabeta, 2003
- Samsudin, Sadili, *Manajemen Sumber Daya Manusia, 2nd Edt*, Bandung, CV. Pustaka Setia, 2009
- Sanjaya, Wina, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2012
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Stratejik*, Jakarta, PT Bumi Aksara, 2004.
- Sugihartono, dkk, *Psikologi Pendidikan*, Yogyakarta, UNY, 2007
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2012
- Sula, Muhammad Syakir, AAIJ, FIIS, *Asuransi Syariah*, Jakarta, Gema Insani Press, 2004
- Sule, Erni Trisnawati, dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Kencana, 2006
- Thakor, Anjan V, *Becoming A Beter Value Creator*, San Fransisco, Jossey-Bass, 2000
- Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 1990
- Yusanto, Muhammad Ismail, Muhammad Karebet Wijayakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press, 2002
- Zuhairini, dkk, *Metodologi Pendidikan Agama*, Solo, Ramadhani, 1993

B. Internet

http://repository.upi.edu/3979/5/S_PKR_0807085_Chapter1.pdf

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/>

PEDOMAN WAWANCARA *OPERATION OFFICER*

A. IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Alamat :

Pendidikan :

Pekerjaan :

B. PERTANYAAN-PERTANYAAN

1. Bagaimana *service excellent* yang ingin dicapai oleh pihak Bank Syariah Mandiri?
2. Apa ada penghargaan khusus atas pencapaian *service excellent*?
3. Strategi apa saja yang digunakan dalam mencapai *service excellent*?
4. Bagaimana bentuk strategi tersebut?
5. Apa pengertian *role play* menurut Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin?
6. Sejak kapan *role play* dijalankan di Bank Syariah KCP Batulicin?
7. Apa alasan penggunaan metode *role play*?

PEDOMAN WAWANCARA *FRONT LINERS*

A. IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Alamat :

Pendidikan :

Pekerjaan :

1. Bagaimana tanggapan *teller, costumer service* dan satpam dengan adanya *role play*?
2. Apakah dengan adanya metode *role play* mempengaruhi kinerja pegawai *teller, costumer service* dan satpam?