

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Cetakan Kedua*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Ali, Zainuddin. 2010. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Atmadjati, Arista.2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Depublish.
- Buku Profil *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) Istiqomah Unit II Plosokandang, tidak diterbitkan.
- Darmawi, Herman. 2006. *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Djafri, Novianty. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Fajri, Emzul dan Ratu Aprillia Senja. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*.Difa Publisher.
- J. Moleong, Lexy. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kementrian Agama RI. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita Juz 1-30*. Bandung:Hilal.
- Kasmir. 2010.*Manajemen Perbankan*.Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Mangkuprawia, Sjafri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muhammad. 2000. *Sistem dan Prosedur Bank Syariah*. Yogyakarta : UII Press.
- Nur Asiyah, Binti. 2015. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i. 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.

- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. 2010. *ISLAMIC BANKING Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rochaety, Eti dan Ratih Tresnati. 2013. *Kamus Istilah Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sholahuddin, Muhammad. 2014. *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sudarsono, Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Sumitro, Warkum. 2004. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembga Terkait (BAMUI, Takaful dan Pasar Modal Syariah)*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Susanti, Jeni. 2015. *Operasional Keuangan Syariah*. Malang: Fakultas Ekonomi Uinversitas Islam.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arifin, Muhammad. "Strategi Manajemen Perubahan dalam Meningkatkan Disiplin di Perguruan Tinggi". Dalam *Jurnal Penelitian FKIP Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, JET Vol.3 No.1, (Maret 2017)
- Ayu Azizah, Rana dan Noven Suprayogi. "Analisis Keoptimalan Fungsi Baitul Maal pada Lembaga Keuangan Mikro Islam (Studi Kasus pada BMT Nurul Jannah di Gresik dan BMT Muda di Surabaya)". *Dalam Jurnal*, Vol.1 No.1, (12 Desember 2014).
- ___ Wulandari, Laras. 2017. *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari'ah Purwokerto*. Purwokerto : Skripsi Tidak Diterbitkan.
- ___ Sriwulan, Diyah. 2018. *Strategi Pengelolaan Produk Pembiayaan Ba'i Bi Tsaman Ajil (BBA) pada Program Kelompok Usaha Muamalat BMT Pahlawan Notorejo Gondang Tulungagung*. Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan.

- Halimatus Sakdiah, Siti. 2018. *Pelaksanaan Pengelolaan Pembiayaan Ba'i Bitsaman Wa Ajil dengan Prinsip Kehati-hatian di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung*.Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Juwono, Onny. “Analisis Manajemen Strategik Perusahaan Waralaba (Franchise) (Studi Kasus di Restoran Cepat Saji Mc’Donald’s) Periode Oktober-Desember 2011”. Dalam *Jurnal Penelitian Kualitatif*.
- Khaerodin, Ahmad. “Strategi Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BMT Atina Banyubiru”. Dalam *Jurnal Syariah*, Vol. V, No.1 Tahun 2015
- Najwa Fatkinnisa, Ajeng. 2018. *Model Pengelolaan Produk Qardhul Hasan (Sebuah Komparatif di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Umat Tulungagung)*.Tulungagung : Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Nur, Muhammad. “Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero)Rayon Makassar Selatan”, dalam *Jurnal Office*,Vol.3 No.1, Januari 2017.
- Riza Febrianto, Muhammad dan Herlina Siei Widiana. “Efek Pelayanan Senyum, Salam, Sapa Petugas Kasir Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket”. Dalam *Jurnal Psikologi Undip Vol,12 No.1*, (1 April 2013)
- Sofiani, Triana. “Kontruksi Norma Hukum Koperasi Syariah dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional”.Dalam *Jurnal Hukum Islam*, Vol.12, (Desember 2014).
- Wathani, Zainul dan Afiati Kurniasih. “Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur’an”. Dalam *Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1*, 2015
- Wijayanti, Anis. 2018. *Peran Account Officer dan Debt Collector dalam Manajemen Resiko Pembiayaan di Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah dan Baitul Mal Wat Tamwil Harapan Ummat Tulungagung*. Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan.

<https://theoryiaslmhasyim.wordpress.com>

<https://www.ojk.go.id>

<https://bsd.pendidikan.id>