

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anam, Ahmad Syifaul. 2012. *Problematika Penerapan Hukum Jaminan di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. Semarang, Rafi Sarana Perkasa.
- Arif, M.Nur Rianto Al. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Asiyah, Binti Nur. 2014. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta. Sukses Offset
- Asiyah, Binti Nur. 2015. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta. Kalimedia.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Unpad. Bandung.
- Cahyani, Indah Gita. 2015. skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Al-Hikmah Cabang Karangjati*. Semarang. UIN Walisongo Semarang.
- Fikriyah , Luluk. 2018. skripsi: *Sistem Dan Prosedur Akad Murabahah Pada Pembiayaan Rumah Sehat (Paras)Di Kspps Bmt Al-Hikmah Cabang Gunungpati*. Semarang. Uin Walisongo
- Gazali, Djoni S. dan RachmadI Usman. 2010 *Hukum Perbankan*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Imelda , Sri. 2017. *Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin*. Volume 17. No. 1
- Irawan, Yusup Andi. 2019. Skripsi: *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pada Produk Pembiayaan Murabahah (Study Pada Baitul Maal Wat Tamwil Bangun Drajad Sejahtera Tulang Bawang)*. Universitas Islam Negeri Raden Intank, Lampung.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniasih, Afiati, dan M. Zainul Wathani. 2015. *Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an Concept Of Islamic Banking Service Excellence By The Qur'an*, Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1.
- Moloeng, Lexy J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.

- Mulyani, Sri. 2016. *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Bandung, Abdi Sistematika.
- Pujileksono, Sugeng. 2016. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif cetakan kedua*. Malang. Kelompok Instrans Publising.
- Putri, Rima Ariyanti Eka. 2017. Skripsi: *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota Bmt Anda Kantor Cabang Ampel*. IAIN Salatiga, Salatiga.
- Putri, Rima Ariyanti Eka. 2017. Skripsi: *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota Bmt Anda Kantor Cabang Ampel*. IAIN Salatiga: Salatiga.
- Ramadiansyah, Rahmat. 2018. *Analisis Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan BMT Al Munawarah*. UIN Syarief Hidayatullah, Jakarta.
- Rochaety, Eti. 2017. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi ke 3*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rulyjanto. 2014. *Potensi Bmt (Baitul Mal Wattamwil) Pesantren Guna Menggerakkan Ekonomi Syari'ah Di Masyarakat*, jurnal al-mizan vol10 nomor 1.
- Santosa, Harusn, dan Suprihati. 2015. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam: Analisis Kepuasan Anggota Kjks Bmt Tumang Vol. 01 No. 03*.
- Subagiyo, Rokhmat, dan Agus Eko Sujianto. 2014. *Membangun Loyalitas Nasabah*. Tulungagung: IAIN Tulungagung Press.
- Sudarsono, Heri. 2007. *BMT dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. BANDUNG, Alfabeta.
- Sumar'in. 2012. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah, Cetakan Pertama*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*
- Turmudi, Muhammad. 2014. *Jurnal Al-'Adl : Penenyuan Margin Ba'i Al-Murabahah Pada Program Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia*, Vol. 7. No. 1.
- UU No. 7 tahun 1992
- Widyowarti, Nurjanah. 2013. skripsi: *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Bmt Amanah Ummah Kartasura*. Surakarta. UNS.
- Zainul Wathani, Muhamad, dan Afiati Kurniasih. 2015. *Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an Concept Of Islamic Banking Service Excellence By The Qur'an*. Vol 1. Nomor 1