

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Ahidin, Udin. 2018. *Membangun Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pinjaman PT BPR Prima Kredit Mandiri Cabang Ciputat Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No. 2. Tangerang: Universitas Pamulang
- Arifin, Zainul. 2005. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabeta
- Ariyanti Eka Putri, Rima. 2017. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT ANDA Kantor Cabang Ampel*, Salatiga: Tugas Akhir IAIN Salatiga
- Aziz dan Mariyah Ulfah, Abdul. 2010. *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Daryanto dan Ismanto Setya Budi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Agama RI. 2008. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta: Toha Putra
- Dhora Damayanti, Dhita. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sekapuk*, Jurnal Riset Akuntansi Vol. 2 No. 2. Lamongan: Universitas Islam Lamongan
- Echdar dan Maryadi, Saban. 2010. *Businnes Ethics and Enterpreneurship: Etika Bisnis dan Kewirausahaan*. Yogyakarta:CV Budi Utama
- Engkur. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol. 14 No. 01. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama
- H. Lovelock dan Lauren K. Wright, Chistopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, Didin. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani

- Haikal, Mohammad. 2013. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Praktis dan Teoritis*. Jakarta: Kencana
- Huda, Nurul. 2010. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana
- Husein, Umar. 2001. *Strategic Management in Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Illi, Makhalul. 2002. *Teori dan Praktik Mikro Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press
- Indra Arista, Lita. 2014. *Analisis Strategi Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara Tulungagung*. Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung
- Ismail Yusanto, Muhammad. 2002. *Menggagas Bisnis Islami*. Jakarta: Gema Insani
- J. Moleong, Lexy. . 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2006. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyadi dan A. Hamdani, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Mardani. 2017. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Mujahidin, Akhmad. 2007. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nogi S dan Tangklisian, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- P Siagian, Sondang. 2000. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rachmat. 2014. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Pustaka Setia

- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*. Yogyakarta: UII Press
- Rodoni dan Abdul Hamid, Ahmad. 2008. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Bestari Buana Murni
- Sholahuddin, Muhammad. 2014. *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Soemitra, Andri. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta1
- Sukardi. 2008. *Metolodi Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Supranto. 2005. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suwendra, Wayan. 2014. *Manajemen Kualitas Total*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono Fandy. 2001., *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset