

## DAFTAR RUJUKAN

- Adya Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ari Cendani, Mela Diana. *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Jatim (persero) tbk Kantor Cabang Malang*. Malang: Skripsi tahun 2008.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasan, Irmayanti. 2011. *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya. Jakarta.
- Mardiani, Reni. *Peranan Costumer Service dalam Menjaga Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) Kantor Cabang Bandung*. Bandung: Skripsi tahun 2007.
- Masruri, Arif Misbahul. *Sistem Tabungan Kotak dalam Meningkatkan Motivasi Menabung di BMT Amanah Watulimo Trenggalek*. Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung tahun 2014.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nirvana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Dioma.

- Nur Annisa, Safitri. *Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan dengan Sistem Jemput Bola pada BMT ANDA Salatiga*. Salatiga: Skripsi tahun 2013
- Pabundu, Mohammad. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press.
- Rodoni, Ahmad, DKK. 2008. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta Timur: Bestari Buana Murni.
- S. P. Hasibuan, H. Malayu. 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Internasional Jilid II*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarsono, Heri. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiono. 2006. *Metode Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombiansi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang dan Eka Susanti, Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Tri Admojo-CAPS.
- Triandini, Hendri. "Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK dan Jumlah Nasabah: Studi pada BPRS Artha Karimah Irsyadi". *Jurnal Etikonomi Vol. 12 No. 2*. 2013.
- Widiajayanti, Nila. *Efektifitas Pelayanan dengan Sistem Jemput Bola dalam Pengurusan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung*. Surabaya: Skripsi tahun 2014.

### **Rujukan dari Dokumen dan Internet**

Brosur Produk Pembiayaan BMT UGT Sidogiri.

Brosur Produk Simpanan BMT UGT Sidogiri.

Dokumen Standart Operasional Prosedur (SOP) BMT UGT Sidogiri Blitar.

<http://www.bmtugtsidogiri.co.id>

Roya Rohmatika, "Baitul Maal Wat Tamwil" dalam <http://royarohmatika.blogspot.co.id.htm>

**SOP**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH DAN**  
**UNIT JASA KEUANGAN SYARIAH KOPERASI**