

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, Zainal, 2005, *Teori Keuangan dan Pasar Modal*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Bashith, Abdul, 2008, *Islam dan Manajemen Koperasi : Prinsip dan strategi pengembangan Koperasi di Indonesia*, Malang: UIN – Malang press, cetakan 1.
- Bungin, Burhan., 2011, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana.
- Ridwan, Muhammad, 2004, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta : UII Press.
- David, Fred R, 2011, *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- David Hunger, J., & Thomas L. Wheelen, 2003, *Manajemen Strategis*, ter. Julianto Agung, Yogyakarta: ANDI.
- Departemen Agama Republik Indonesia, 2010, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: JABAL.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Fandy T & Gregorius Chanda, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi
- Habibie, *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service pada Galeri Indosat Bogor*. dalam <http://karya->

ilmiah.um.ac.id/index.php/manajemen/article/view/7318 diakses

tanggal: 23 Februari 2017

Hidayat, Muhammad, 2016, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Yang Memplementasi Strategi (studi kasus PT Bosowa Propertindo)*, Vol. 10 No.1.

Ismail, MBA, 2011, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana

Kasmir, 2008, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Grafindo Persada.

Kolter, Philip & Kevin Lane Keller, 2014, *Manajemen Pemasaran*, PT Gelora Angkasa Pratama

Melayu, S.P, dan Hasibuan, 2007, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Min Oi, 2008, *manajemen strategis PT. Bank Central Asia tbk dalam menarik minat konsumen* Malang: POLINEMA.

Moleong, Lexy J., 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Dedy, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nisfi Fatimah, *Strategi Peningkatan kualitas Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Pt BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*. Skripsi, dalam

<http://karyailmiah.um.ac.id/index.php/manajemen/article/view/537>

6 diakses tanggal: 23 Februari 2017

Pearce, John A, & Richard B. Robinson, 2013, *Manajemen Strategis (Formulasi, Implementasi dan Pengendalian)*, Jakarta: Salemba Empat.

Rachmat, 2014, *Manajemen Strategik*, Bandung: CV Pustaka Setia.

Ruslan, Rosady, 2014, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: Grafindo Persada.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Adminitrasi Dilengkapi dengan Metode R & D*, Bandung: Alfabeta.

Sulistiyani, Ambar Teguh, 2004, *Kemitraan dan Model Pemberdayaan*, Yogyakarta: Gowa Media.

Tanzeh, Ahmad., dan Suyitno, 2006, *Dasar-dasar Penelitian*, Surabaya: eKaf.

Ulfa Hasanah,. 2010, *Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada BMT Ar Rahman Udanawu Blitar*. Tulungagung: STAIN Tulungagung.

Wildan Nikmatul Aini, 2016, *Implementasi Manajemen Strategi Pada Usaha Koperasi Pondok Pesantren Darul Huda Trenggalek (Studi Kasus Kopontren Darul Huda Melis Gandusari Trenggalek)* Tulungagaung: IAIN Tulungagung.

www.tulungagungkab.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/689