

DAFTAR RUJUKAN

- Afiff, Faisal dkk. 1996. *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT. ERESKO
- Aini, Sarifa. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang). Universitas Brawijaya Malang: Fakultas Ilmu Administrasi
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2011. *Dasar-dasar Ekonomi Islam*. Solo : PT. Era Audicitra Intermedia
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Brata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, cetakan ke-II*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Darminta, WJS Poerwa. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasanah, Ulfa. 2010. *factor-factor motivasi yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih BMT Pahlawan Tulungagung*. Tulungagung: skripsi tidak diterbitkan
- Iis Suryan. "Pengaruh Pelayanan Front liner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat". Jakarta 2014. <file:///C:/Users/USER/Downloads/IIS%20SURYANI-FDK.pdf>. diakses 09 Januari 2018
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- , 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kebijakan SOP BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung
- Kementrian Agama RI. 2011. *Al-Qur'an dan Tafsinya Jilid 1*. Jakarta : Widya Cahaya
- M. Budiharjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: raih Asa Sukses

- , 2014. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional prosedur)*. Jakarta: UII Press
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara
- Authar, Mohamma Nailul. "Implementasi Standar Pelayanan Front Liner pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang". Semarang 2017. <http://etheses.uin-malang.ac.id/5984/1/13530049.pdf>. diakses 12 Januari 2018
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- Dewi, Nourma. 2017. *REGULASI KEBERADAAN BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DALAM SISTEM PEREKONOMIAN DI INDONESIA*. Jurnal Serambi Hukum Vol. 11 No. 01 Februari - Juli 2017. <https://media.neliti.com/media/publications/163544-ID-regulasi-keberadaan-baitul-maal-wat-tamw.pdf>. diakses tanggal 23 Mei 2018
- Rahmayaniy, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metode Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sarifuddin. "Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta". Jakarta 2014. <file:///C:/Users/USER/Downloads/SARIFUDDIN-FAH.pdf>. diakses 09 Januari 2018
- Sentono, Prawiro. 2000. *Manajemen Operasi; Analisis dan Studi Kasus*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana
- , 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Ed.1, Cet. Ke-2*. Jakarta: Kencana
- , 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Cet.Ke- 4*. Jakarta: Kencana
- Sudarsono, Heri. 2003. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*. Yogyakarta: Ekonisia
- Tambunan, Rudi M. 2008. *Panduan Penyusunan Standard Operasional Prosedur (Your Best Guidance to Have Effective Standard Operating Procedures)*. Jakarta: MAIESTAS Publishing

- Tanzed, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: TERAS
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2007. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI
- 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- 2008. *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*. Yogyakarta: Andi
- 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Umar, Husen. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Walker, Denis. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Pondok Cabe Pamulang: Bimapura Aksara Publisher Kelompok KARISMA Publishing
- Yunus, Jamal Lulail. 2009. *Manajemen Bank Syariah*. Malang: UIN Malang Press
- Wawancara langsung dengan Ibu Niken Ayu Ningtyas (Staf Administrasi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung). 31 Mei 2018