

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, Lita Indira. *Analisis Strategi Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara*. Skripsi IAIN Tulungagung, 2015.
- Arifin, Johan. *Fiqh Perlindungan Konsumen*. Semarang: Rasail. 2007.
- Arikunti, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2002.
- Anwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2001.
- Agustiningtyas, Dyah, *Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari Etika Bisnis Islam (studi kasus di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek*, Skripsi, IAIN Tulungagung, 2018.
- Bashith, Abdul. *Islam dan manajemen koperasi: prinsip-prinsip dan strategi pengembangan koperasi indonesia*. Malang: Malang press. 2008.
- Brata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2006.
- Fandy, Tjiptono *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Adi, 2011.
- Fauziah, Firda Rini. *Pengaruh kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Mardhatilah Semarang terhadap tingkat kepuasan anggota*. skripsi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo, 2018.
- Hafihudin, Didin. Hendri Tanjung. *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2003.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2005.
- Hendrawan, Sanerya. *Spiritual Management*. Bandung: PT Mizan Pustaka. 2009.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Memahami Bisnis Bank Islam*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- *Etika Customer Service*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.
- Kartajaya, Hermawan. Muhammad Syakir Sula. *Syari'ah Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka. 2006.

- Kotler, Philip. Gary Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Airlangga. 2003.
- Muhammad. *Pengantar Akuntansi Syariah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka. 2001.
- . *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta:UPP AMP YKPN. 2002.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Maulana. Agus. *Competitive strategy*. Jakarta: Erlangga. 2001.
- Muhaimin. *Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu*. Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014.
- Nawawi, Ismail. *Bisnis Syariah*. Jakarta: CV. Dwipura Pustaka Jaya. 2012.
- Putri Ingrid Renvhilia, *Strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metri dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*, Skripsi, IAIN Metro Lampung, 2019.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia. 2004.
- Rangkuti, Fredy. *Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Value dan Analisis kasus*. Gramedia Pustaka Utama. 2002.
- Sari Sela Widya, *Strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing di PT. BPRS Bina Amanah Satria kantor kas Bumiayu Kab. Brebe*, skripsi, IAIN Purwokerto, 2019.
- Susilo, Susi. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat. 2000.
- Setyobudi, Daryanti. Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan*. Yogyakarta:Gava Media. 2014.
- Sula, Muhammad Syakir. *Amanah bagi Bangsa: Konsep dan sistem ekonomi syariah*. Jakarta: Masyarakat Ekonomi Syariah. 2007.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Supardi. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press. 2005.
- Umar, Husein. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Raja Grafindo. 2010.
- Walker, Denis. *Mendahulukan kepuasan pelanggan: Strategi untuk memberikan pelayanan terbaik*, Penerjemah: Anton Adiwitoyo. Tangerang: Binarupa Askara. 2011.