

DAFTAR PUSTAKA

- 'ilmi, Mahkalul, *Teori Dan Praktik Lembaga Keuangan Mikro Keuangan Syari'ah*, Cet.II, Yogyakarta, UII Press, 2002
- AB Susanto, *Managemen Strategik Komprehensif*, Erlangga, Jakarta, 2005
- Al-Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung, Alfabeta, 2012
- Arijianto, Agus, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta Utara, PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Arikunto, Suharsimi, *Managemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta, 2003
- El-Janusi, Rahman, *Membangun Mitra Antara Bank Syari'ah Dan Nasabah Dengan Pendekatan Customer Relationship Management*, Semarang, UIN Walisongo, 2011
- File Resmi dari BMT HARAPAN UMAT PATI dan Brosur BMT HARAPAN UMAT PATI
- Kasmir, *Etika Customer*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Lupyoadi, rambat, dan A. Hamdani, *Managemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat, 2001
- Tho'in, Muhammad, JurnalMustaqid, *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Tekun Karanggede Boyolali*, IAIN SURAKARTA, Boyolali, Vol.2, No.1, 2014
- Murtadho, Ali, dkk, *Menuju Lembaga Keuangan Yang Islami Dan Dinamis*, Semarang, Rafi Sari Perkasa, 2004
- Rahmayanti, Nina, *Managemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010

- Ridwan, Muhammad, *Management Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta, UII Press, 2004
- Somad, Rismi, dan Donni Juni Priansa, *Managemen Komikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung, Alfabeta, 2014
- Sudarsono, Heri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi Dan Ilustrasi*, Yogyakarta, Ekonisa, 2012
- Sutojo, Siswanto, *Meningkatkan Jumlah Dan Mutu Pelanggan*, Jakarta, PT. Damar Melia Pustaka, 2003
- Wahyu, Rizal, dkk, *Akutansi Perbankan Syari'ah Dan Teori Kotemporer*, Edisi 2, Jakarta Selatan, Salemba Empat, 2014
- Waworuntu, Bob, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997
- Wibowo, *Managemen Kinerja*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2014
- Yuningrum, Heny, *Mengukur Kinerja Operasional BMT Pada Tahun 2010 Ditinjau Dari Segi Efisiensi Dengan Data Envelopment Analysis*, Semarang, UIN Walisongo, 2010