

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid. Soharto. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2009.
- Afiff, Faisal, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT. ERESKO. 1996.
- Amirudin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode dan Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003.
- Brosur KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera.
- Buku Diklat Basic Training level 1*, Lasem. 2011.
- Dorothea Wahu Ariani. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2004.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004.
- <http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>.
- <http://www.bmtbus.co.id/page/pg/53>.
- Lulail Yunus Jamal. *Manajemen Bank Syariah*. Malang: UIN-Malang Press. 2009.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa DEPDIKBUD. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1999.
- Tri Hendro dan Tjandra Conny R. *Bank & Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2014.

Wawancara dengan Bapak Harnoko selaku Manager BMT BUS
Cabang Semarang Kota pada tanggal 25 April 2017 di kantor
BMT BUS Cabang Semarang Kota.