

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 2012. *Strategik Marketing*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Agoes, Sukrisno dan Ardana, I Cenik.2009. *Etika Bisnis dan Profesi Tantangan Membangun Manusia Setutuhnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Departemen Agama. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*.
- Fahmi, Abu Dkk. 2014. *HRD Syari'ah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syari'ah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Faqih, Moh Nur. 2011. *Pengaruh Komunikasi dan Etika Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati*. IAIN Walisongo Semarang.
- Hasan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Huda, Nurul dan Heykal, Muhammad.2010. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kustanto, Tri Hari dan Yutanti, Tri.2014. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. No.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*.

Ludfi, Muhammad Arif. 2015. *Skripsi Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal*.Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Manan, Abdul. 2012. *Hukum Ekonomi Syariah dalam Prespektif Kewenangan Peradilan agama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

Moehariono.2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

EQ, Zainal Mustafa. 2013. *Mengurai variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kerja Di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Oetomo, Hening Widi. 2013. *Jurnal dan Riset Manajemen Vol.2 No. 12 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT DOK Perkapalan Surabaya (PERSERO)*.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sullyastuti, Dyah Ratih. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rianto, M. Nur. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Malwa Tamwil*. Yogyakarta: UII Pers.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Marketing Intelligence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Kinerja Pegawai, Teori, Pengukuran & Implikasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

- Sekaran. 2003. *Dalam kutipan buku Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Sinabela, Lijan Poltak. *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V.Wiranata. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sunarti, Murti.2002. *Manajemen Pemasran Bank Edisi Revisi*. Yogyakarta: liberty.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suseno, Frans Magnis. 1987. *Etika Dasar Masalah-Masalah Pokok Filsafat Moral*. Yogyakarta. Kanisius.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2002. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

- Utami, Santi Budi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Taspen (PERSERO) Cabang Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wibisono, Dermawan. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi Panduan Penyusunan Indikator*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Yuningrum, Heny. 2010. *Mengukur Kinerja Operasional BMT pada Tahun 2010 ditinjau dari Segi Efisiensi dengan Data Envelopment Analysis (DEA)*. Semarang: IAIN Walisongo.
- Zulganef. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.