

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Aswanda, Duta Putra, “*Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT BUS Cabang Mranggen*” Tugas Akhir tidak dipublikasikan (Semarang: UIN Walisongo), 2013
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*, Jakarta: Prenada Media Group, 2007
- File profil BMT HarapanUmatPati
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- <http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>
- Huda, Nurul dan Heykal, Mohamad, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Prenada media Group, 2010
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005
- Muhamad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2002
- Murthado, Ali et al, *Menuju Lembaga Keuangan yang Islami dan Dinamis*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa (RSP), 2012
- Nawawi, Hadari, *Manajemen Sumber Daya Manusia; untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011
- Purhantara, Wahyu, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Rianse, Usman dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi; Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2012

Rohmah, Siti, “*Kepercayaan Nasabah Terhadap SIRELA (Simpanan Sukarela) Pada BMT Harapan Umat Pati*” *Skripsi dipublikasikan pada* eprints.walisongo.ac.id/2696/

Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: SalembaEmpat, 2011

Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009

Somad, Rismi, danPriansa, Donni Juni, *Manajemen Komunikasi; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung: Alfabeta, 2014

Wawancara dengan Aris Prasetya, Kepala Cabang BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan

Wawancara dengan bapak Bambang di Kantor BMT HarapanUmat KCP

Wawancara dengan bapak Naryo di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan bapak Pujiono di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan bapak Suhari di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan bapak Sukiran di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan Dwi Anisa, *Teller* BMT HarapanUmatPati KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Aldo di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Diah di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Jaiz di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Mawar di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Muji di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Murti di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Salsa di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan ibu Tini di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan mbah Munarti di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan mbak Ani di Kantor BMT HarapanUmat KCP Jakenan

Wawancara dengan Suwiknyo dan Arif Widodo, Marketing BMT HarapanUmatPati
KCP Jakenan

Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan Aplikasi dan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi Bisnis Pemerintahan dan Pendidikan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015

Yusuf, Burhanuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015