

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006.
- Barata, Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Buchory, Herry Ahmad, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Brosur Simpanan dan Pembiayaan BMT Bina Ummat Sejahtera.
- Buku Diktat BMT Bina Ummat Sejahtera.
- Cinta, Pratama, “BAB 3 STANDAR LAYANAN PERBANKAN. Mengidentifikasi standar layanan yang berlaku di industri perbankan Menjelaskan standar penampilan, kebersihan dan kerapian.” <http://slideplayer.info/slide/2609728/#>, diakses tanggal 1 April 2016 pukul 10:00 WIB.
- Departemen Agama RI, *Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Transliterasi*, Semarang: PT. Karya Toha Putra.
- Effendi, Steven, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S, 1989.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2003.
- Herdiansyah, Haris, *Wawancara, Observasi, dan Focus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- [Http://www.bmtbus.co.id/page/pg/53](http://www.bmtbus.co.id/page/pg/53) diakses tanggal 10 Februari 2016 pukul 10:36 WIB.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2004.
- Lutfi, Muhamad, “Cara Menerima Telepon dan Menelepon yang Baik”, <http://muhamadlutfi96.blogspot.com/2013/30/cara-menerima-telepon-dan-menelepon>, diakses tanggal 2 April 2016 pukul 13:00 WIB.

- Manulang, *Pengantar Bisnis, edisi I*, Yogyakarta : Gadjah Mada Universiti Press, 2002.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Setiono, Wahyu, Muhammad Yunanto, “*Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyim)*”, <http://publication.gunadarma.ac.id/handle/123456789/1363>, diakses tanggal 15 Maret 2016 pukul 20:00 WIB.
- Sudarso, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Subagyo, P. Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Melton Putra, 1991.
- Taufik, Rustam, “*Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada PT Bank BNI Syariah (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu*”, Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Makasar, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1542/SKRIPSI%20LENGKAP20FEB-UH%20-%20A21108324-%20RUSTAM%20TAUFIK.pdf?sequence=1>, 2012, diakses tanggal 15 Maret 2016 pukul 20:00 WIB.
- Tisnawati, Ernie, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Yazid, Abdullah, “*Standar Pelayanan BMT Bina Ummat Sejahtera*”, Mranggen: BMT BUS Mranggen, t.d.
- Yunus, Jamal Lulail, *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009.
- Wawancara dengan Bapak Untung Sutrisno, *Sub Branch Manager BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen*.
- Wawancara dengan mbak Nur Aisah, Kasir/ *Teller/ Customer Service BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen*.
- Wawancara dengan mbak Nurul Hidayah, *Administrasi BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen*.
- Wawancara dengan mbak Sari Fatus Sakdiyah, *Marketing BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen*.