

DAFTAR PUSTAKA

El-Junusi, Rahman. 2012. *Membangun Kemitraan Antara Bank Syariah Dan Nasabah Dengan Pendekatan Customer Relationship Management*. Semarang.

<http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf>, pada tanggal 31 Mei 2017, pukul 12.07 .
<http://notes-econom.blogspot.co.id/2014/01/pelayanan-prima-service-excellence.html> pada tanggal 11 Juni pukul 16:36.

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/8317/1/BADI%27U%20RAJAB-FSH.pdf>, pada tanggal 31 Mei 2017 pukul 12.28.

<https://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/> pada tanggal 20 Juni 2017 pukul 07.07

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elexmedia Komputindo.

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

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran :Analisa Perencanaan, implementasi dan pengenalian*.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.

Rahmayanti , Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Somad, Rismi. *Manajemen Komunikasi*. Bandung : Alfabeta.

Sumarni, Murti. 2002 *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta, Liberty.

Wawancara dengan petugas mbak Aslikhatul BMT Marhamah Cab Purworejo pada 9 Mei 2017

Wawancara nasabah BMT Marhamah Cab Purworejo tgl 28 January 2017