

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012.
- Bungin, Burhan. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2005.
- David, Fred R. *Manajemen Strategis Konsep Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002.
- Herdiansyah, Haris. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- Huda, Nurul & Muhammad Haykal. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Imaniyati, Sri. *Aspek-Aspek Hukum BMT*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- . *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Latumaerissa, Julius R. *Bank & Lembaga Keuangan Lain Teori dan Kebijakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- Miles, Matthew B. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1990.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Cet. III*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Mubun, B.N. *Kamus Manajemen*. Jakarta: Pusaka Sinar Harian, 2003.
- Muhammad. *Lembaga Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Rachmat. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014.
- Ruslan, Rosadi. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah. *Perilaku Nasabah Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran Jil. II*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Sumarsan, Thomas. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Ed. I*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

- Umar, Husein. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia, 2004.
- Widodo, Hertanto dkk. *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal wat Tamwil (BMT)*. Bandung: Mizan, 2000.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Yustanto, M. Ismail & M. Karbet Widjatakusuma. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insani Press, 2002.

Sumber Jurnal

- Evo M.T. Damanik, *Analisis Standar Layanan Customer Service Dalam Penyelesaian Keluhan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Perbangan, Vol. 3 No. 1 Februari 2019, Politeknik Mandiri Bina Prestasi*, diakses tanggal 26 Februari 2022.
- Ismanto, Kuat. *Pengelolaan Baitul Maal pada Baitul Maal wat Tamwil (BMT) di Kota Pekalongan, Vol. 12, No. 1*. Diakses tanggal 13 September 2021.
- Sari, Ayu Santika & Afriyeni, *Resiko Operasional Unit Teller dan Customer Service Pada PT. BPD Sumbar Cabang Pembantu Simpang Haru*. Diakses tanggal 11 Oktober 2021.