

DAFTAR PUSTAKA

- A Perwataatmadja. 2017. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- A Salim. 2016. *Etika Customer Service* Jakarta: Raja Wali Pers.
- Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Boediono, Pardede. 2003. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- D Saputra. 2017 *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua.
- Dr. Kasmir, S.E., M.M. 2017. “Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BPR Syariah Way Kanan”, dalam *Khozana*, Vol. 1, No. 1, 2017.
- Dr.H.Ahmad Hasan Ridwan,M.Ag. 2003. *Bank Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Handini Khaerunnisa. 2013. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”,dalam *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1.
- Rizal Badudu. 2017. “Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Al-Falah sumber cirebon”, dalam *Al-Amwal*, Vol. 9, No. 2.
- RP Agustin.2016. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- SR Guruddin. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Bauran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.