

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Antonio, Syafi'i, Muhammad, 2001. *Bank Syari'ah dari Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto, Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, S. Nur, 2007. *Panduan Praktis Pengelolaan Koperasi Syari'ah*, Jakarta: Departemen UMKM Bidang Ekuitek Dewan Pimpinan Pusat Partai Keadilan Sejahtera.
- Cravens, W. Davial, 1996. *Pemasaran Strategi*, Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Djazuli, Atjep, 2002. *Lembaga Perekonomian Umat*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir, 2004. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Nasution, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen); Edisi Kedua*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ridwan, Muhammad, 2006. *Sistem dan Prosedur Pendirian Baitul Mal wat Tamwil*, Kota Baru: Citra Media Ekonomi.
- Sadrah, Engkos, 2004. *BMT dan Bank Islam*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Soedjas, Triwibowo, dkk. 2005. *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi.

- Sugiono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira, 2004. *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta: Gramedia.
- Swasta, Basu, dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian, 2002. *Manajemen Kualitas (Produk dan Jasa)*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Zulkifli, Sunarto, 2003. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Zikrul Hakim.