

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim. 2014. *Bank Islam*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada
- Alghifari. 2016. *Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan*, Yogyakarta: BPFE.
- Ali, Zainnudin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Andriasan sudarso, Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang 5 di Sumatera Utara), (Yogyakarta: Dipublish, 2016), hal. 57-58
- Anwar, Sanusi. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- Daris Asfa Lina 2018. *Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung*. Skripsi. IAIN Tulungagung
- Darmadi Durianto, dkk, Strategi menaklukkan pasar melalui riset ekuitas dan merk (Jakarta:PT. Gramedia pustaka istana , 2004)
- Dyah Kusumawati. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadapkepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam PembiayaanSyari'ah (Kspps) Bmt Nu Sejahteramijen Semarang*. Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi. Vol. 3, No. 2
- Erni Dharmawati dan Sri Abidah Suryaningsih. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol 1, No 2
- Fandy tjipto, 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. CV ANDI OFFSET
- Fandy Tjiptono, pemasaran Jasa (Jawa Timur: Bnyu media publish)
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hafinudin, Didin dan Tanjung, Hendri. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta. Gema Insani
- Hermanto. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan*. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 12, No. 1
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo
- Isma Ilmi Hayati Ginting dan Ilyda Sudardjat. (2017). *Analisis Strategi Pengembangan BMT (Baitul Maal Wattamwil) Di Kota Medan*. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol.2 No.11
- Kadji, Y. 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta, Indonesia: Deepublish
- Kasmir 2014. *Manajemen Pebankan: Edisi Revisi*. Jakarta. PTRAJA GRAFINDO PERSADA
- Kasmir, *Manajemen Pebankan: Edisi Revisi*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2014), hal. 257-259
- Kasmir, *pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005)
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta. Raja Grafindo
- Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)
- M. Sayid Abdul Gofur. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Siwada KPPS BTM Surya Madinah Tulungagung*. Skripsi. IAIN Tulungagung
- Nana Syaodiah sukmadinata. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Nasri, M, 2014, "Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 3, No. 3. 2014.
- One Ocktata Nugraha Saputra. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Bina Husnul Fikri*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*
- Rambat Lupiyadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*

- Rianty. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah*. Skripsi. UIN Jakarta
- Rohmalyani dan Rimi Gusliana Mais. (2020). *Pengaruh Tabungan Wadi'ah Dan Girowadi'ah Terhadap Laba Bni Syariah*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
- Septiana Dwi Exmawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia*, Skripsi. IAIN Tulungagung
- Simamora, Bilson. 2002. *Aura Merek*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Soemitra, andri (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi pertama. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Surjaweni V. Wiratna .2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management (TQM)*, Edisi Revisi. Yogyakarta. ANDI Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publishing
- Yayuk Kolifatun Imah. 2018. *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Produk Simpanan Mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung*. Skripsi. IAIN Tulungagung
- Manzilatul Nikmah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan produk Tabungan Faedah (Studi Kasus Pada Bri Syariah Kc Madiun)*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- M. Syafe'i Antonio, 2000. *"Bank Islam: Teori dan Praktik"*. Jakarta: Gema Insani Press.