

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.
- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Borwita Citra Prima Maumere. *Projemen*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Ahwarumi, B., & Munir, A. S. (2025). Evaluation of BMT Service Quality Based on SERVQUAL and Maqasid al-Shariah (A Case of BMT Mandiri Sejahtera Kranji Lamongan). *Journal of Management, Accounting and Administration*, 2(1), 88–97. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v2i1.201>
- Aini, N. F., Darmansyah, D., Apriyono, R., Ramdhani, & Prastyo, Y. (2025). Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Pengiriman Barang. *Journal of Management and Innovation Entrepreneursip*, 2(4), 2305–2314. <https://doi.org/10.70248/jmie.v2i4.2330>
- Aisyah, S., & ZD, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blang Pidie. *Journal of Management Science and Business Review*, 2(4), 233–252.
- Alfiyah, S., Wahyuningsih, R., Abidah, N. F. N., & Dewi, J. (2025). Jurnal Penelitian Nusantara Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan di BMT NU Cabang Leces Probolinggo. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 40–43. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.59>
- Amane, A. P. O., Kertati, I., Hastuti, D., W, R. P., Shodiq, L. J., & Ridho'i, M. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Perspektif Bidang Ilmu Sosial*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Anugrah, V. G., Saepudin, A., Sopian, A. A., & Majid, U. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta. *JAMA: Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 53–69.
- Aprianti, V., & Mu'Arrif, Z. I. (2025). Assessing Shariah-Based Service Quality for Sustainable Banking Management in Islamic Financial Institutions. *BANCO: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 7(November), 149–159. <https://doi.org/10.35905/banco.v7i2.14704>

- Asari, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi Sekolah Tinggi Islam Blambangan (STIB) Banyuwangi Sekolah Tinggi Islam Blambangan (STIB) Banyuwangi. *MOMENTUM: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 11(2), 223–247. <https://ejournal.unismar.ac.id/index.php/momentum/article/view/62>
- Aulia, N. P., Rozalinda, Musdalifah, A. A., & Fiqram, M. (2025). Analisis Prinsip Keadilan dalam Transaksi Ekonomi Syariah Berdasarkan Perspektif Maqashid Al-Syari'ah. *Jurnal Sosial Dan Hukum*, 3(6), 9173–9190. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2621>
- Balady, M. H., Roziqin, A., Nisa, A., Hakim, N., & Setiawan, I. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 01(04), 911–915.
- BMT GUNUNGJATI. (2022). *Rapat Anggota Tahunan*.
- BMT GUNUNGJATI. (2023). *Compro BMT Gunungjati*. <https://bmtgunungjati.com>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoriti*. CV IRDH.
- Chatra, M. A., Achar, K. A. H., Ningsi, Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Damayanti, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem. *Antologi Kajian Multidisiplin Ilmu (Al-Kamil)*, 1(1), 169–182.
- Dasopang, N. (2022). BMT Sebagai Lembaga Keuangan Syariah. *Islamic Circle*, 3(2), 63–71. <https://doi.org/10.56874/islamiccircle.v3i2.1138>
- Devita, & Daulay, A. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Capem Marelana Raya. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 4(2), 90–104. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v4i2.3777>
- Dewi, F. P., Rachman, B., & Rivanda, A. K. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra Dan Kepuasan Nasabah Dalam mendapatkan Loyalitas Nasabah Pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA*, 8(2), 2530–2546. <https://doi.org/10.31855/mea.v8i2.4372>

- Efendi, M., & Gunaningrat, R. (2021). Kepuasan Nasabah Dan Kualitas Layanan BMT Berkah Mandiri Terpercaya. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi*, 2(1), 437–450. <https://ojs.udb.ac/HUBISINTEK/article/view/1419>
- Fadilah, D. N., Mardatillah, F., Hariroh, S., Riayah, H., & Pradani, F. E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan : Optimalisasi Layanan Jemput Tabungan Melalui Kolaborasi Mahasiswa PKL di BMT NU Cabang Mlandingan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 907–911. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i1.556>
- Fanggidae, P. Y., & Juniarto, A. (2023). KAJIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN CITRA PERGURUAN TINGGI. *Jurnal Ilmiah MEA*, 7(3). <https://doi.org/100.31955/mea.v7i3.3496>
- Fauzi, A., & Darussalam, A. (2021). Digitalisasi layanan BMT di era pandemi COVID-19. *Journal of Islamic Economic Studies*, 3(2), 101–115.
- Ficha Melina. (2020). Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 269–280. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5878](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5878)
- Firdausiah, N. (2023). Peran Lembaga Keuangan Syariah Dalam Mendukung Ekonomi Mikro Dan Kecil : Studi Kasus Kjks BMT-Ugt Sidogiri. *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, 5(1), 33–45. <https://doi.org/10.58293/ese.v5i1.61>
- Ghufron, M. I., & Dewi, R. (2023). Analisis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Perspektif Al-Qur'an. *Profit: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 7(2), 65–84. <https://doi.org/10.33650/profit.v7i2.7195>
- Ginanjari, N. S., & Prakoso, S. (2025). Optimalisasi Kualitas Produk Dan Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen UMKM. *SAWALA CENDIKIA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(1), 68–85.
- Gofur, H., Ibnudin, Syathori, A., & Himmawan, D. (2024). Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang. *JSEF: Jurnal of Sharia Economics and Finance*, 3(2), 60–70. <https://doi.org/10.31943/jsef.v3i2.40>
- Hamzah, Z. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(2), 573–584. <https://doi.org/10.25299/jtb.2021.v4i2.8408>
- Harahap, N. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF*. Wal ashri Publishing.

- Hariyadi, R. (2022). KEPUASAN NASABAH MELALUI PELAYANAN MODEL CARTER PADA BANK MEGA SYARIAH CABANG KOTA BENGKULU. *Jurnal Ilmiah Keuangan Dan Perbankan*, 5(2), 123–131.
- Hasan, F., Santoso, H., & Farida, A. (2025). Pengendalian Internal Guna Mencegah Resiko Kecurangan (Fraud) pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Kantor Cabang Metro Page. *Jurnal Tana Mana*, 6(1), 124–136. <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>
- Heryanti, Y. (2022). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, 2(2), 102–108.
- Hidayat, M. V., & Istifadhoh, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada Kepuasan Nasabah Di BMT NU Cabang Sidayu. *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(2), 454–468. <https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.v8i2.25711>
- Hidayati, N., & Zahro, S. A. (2022). KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PADA PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG LENTENG). *Ekomadania*, 6(1), 32–44.
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1(1), 27–40. <https://doi.org/10.62861/jimat%20amsir.v1i1.123>
- Ilmiyah, I. (2025). Determinasi Keberhasilan Kinerja Berbasis Strategi Unggul Bmt Uas Kantor Cabang Bangilan Sebagai Kantor Terbaik Tahun 2024. *Journal of Islamic Finance and Syariah Banking*, 3(1), 35–48. <https://doi.org/10.63321/jifsb.v3i1.118>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Pertama)*. Unitomo Press.
- Irfan, M. (2022). Studi Tentang Kualitas Layanan Perbankan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Industri Kreatif Dan Kewirausahaan*, 5(2), 168–182. <https://doi.org/10.36441/kewirausahaan.v5i2.1484>
- Jahfal, M. F. (2025). Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan dalam Transportasi. *Jurnal Ilmu Teknik*, 2(4), 106–110. <https://doi.org/10.62017/tekonik.v2i4.5117>
- Juniwati, E. H., & Rivanda, A. K. (2023). What Drives Experiential Loyalty Towards the Islamic Banks? Evidence From Indonesia. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs*, 5(16), 15–25. <https://doi.org/10.35631/aijbes.516002>

- Kartika, G., & Segaf. (2022). Kombinasi Peran Model Tam Dan Carter Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajerial*, 09(2), 152–167. <https://doi.org/10.30587/manajerial.v9i02.3969>
- Khoiriyah, M., Ana, L., & Ekaningsih, F. (2025). Implementation of Islamic Service Excellence in Savings Pick Up Service in Baitul Mal Wa Tamwil. *Electronic Journal of Education*, 6(1), 400–405. <https://doi.org/10.33122/ejeset.v6i1.166>
- Kholifah, S., Handoko, L. H., & Rudiyanto. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah: Systematic Literature Review. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 13(1), 31–56. <https://doi.org/10.61111/jeps.v13i1.1242>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *MARKETING MANAGEMENT (14th Edition)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Global Edition* (15th ed.). Pearson Educationn Limited.
- Mahardika, N., & Fadhillah, H. N. (2025). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Bhakti Daya Ekonomi (PT. BPR BDE Yogyakarta). *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(6), 5753–5767. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i6>
- Maileni, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501–2510. https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586_1
- Marcel, D. (2003). *Service Quality in Concept and Theory*. American Press.
- Marlina, Aflanie, I., Akbar, I. Z., Shadiqi, M. A., & Lahdimawan, A. (2024). BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF RESEARCH ON FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY AND PHYSICIAN PERFORMANCE. *MANUJU: MALAHAYATI NURSING JOURNAL*, 6(9), 3679–3694. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i9.16648>
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *JURNAL ECONOMINA*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Moleong, L. J. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Remaja Rosdakarya.

- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 07(01), 53–62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nafsih, G., Adawiyah, R., & Billah, Z. I. (2022). Analisis Persepsi Nasabah Bmt Masalah Capem Gending Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(3), 1121–1132. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i3.558>
- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Rahmania. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data*. UMSIDA PRESS.
- Nisa, K., Thoifatur, & Afan. (2025). Konsep Amanah, Ihsan dan Masalah sebagai Pilar Manajemen Sumber Daya Insani Islam. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(10), 61–70. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i10.658>
- Nisa, L. A., & Qomariyah, S. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Maal Wal Tamwil (BMT) NU Jombang Cabang Ngoro. *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(3), 134–141. <https://doi.org/10.31004/KOLONI.V2I3.520>
- Nurhayati, D., & Shiddieq, D. F. (2025). SEABANK APPS : NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN BERDASARKAN EXTENDED EXPECTATION CONFIRMATION MODEL DAN SEABANK APPS : USER CONTINUANCE INTENTION BASED ON THE EXTENDED EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM) AND. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 12(5), 1095-1106. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2025125>
- OJK. (2025). Snapshot Perbankan Syariah - OJK. *Otoritas Jasa Keuangan*. <https://ojk.go.id>
- Pearce, J. A. R. (2013). *Strategic management: Planning for domestic & global competition*. McGrawHill Companiens.Inc.
- Politik, E. (2025). *Data Statistik Koperasi Indonesia Terkini*. <https://edu-politik.com/data-statistik-koperasi-indonesia-terkini/>
- Pramastika, E. A., & Rusdianto, B. Y. (2024). Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalty Pelanggan Bank BJB KCP Mojokerto. *Jurnal Rimba*, 2(2), 37–49. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i2.680>

- Prijanto, B., Pulung, R. F., & Sari, A. R. (2021). ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANKSYARIAH DENGAN BANK KONVENSIIONAL DI KOTA DEPOK MENGGUNAKAN CARTER MODEL. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 178–194.
- Putera, A. D., Dalle, J., & Syafari, M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif PT Bank Bukopin Cabang Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 1–10. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10952>
- Qutni, M. D., & Kusriani, E. (2023). Implementation Of Excellent Service To Bank Syariah Indonesia (BSI) Customers. *World Economics and Finance Bulletin*, 29, 37–45.
- Rahayu, R., & Rindrayani, S. R. (2025). Menguji Keabsahan Data Penelitian Kualitatif. *JURPERU*, 3(2), 327–331.
- Rani, S., & Kaur, R. (2025). Service Quality Models : A Literature Review. *Journal of Informatics Education and Research*, 5(1), 2338–2351. <https://doi.org/10.52783/jier.v5i1.2237>
- Rezita, R. D., Contessa, A. A., Siwi, M., & Mu'allimin. (2025). Determinasi Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Literatur Review Sistematis pada Tren Pemasaran Modern. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 3(6), 173–180. <https://doi.org/10.61132/impai.v3i6.1573>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Rifka, R. R., & Firdaus, R. (2024). Transparansi dan Kejujuran: Landasan dan Pelaporan Keuangan Syariah. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(9), 5725–5731. <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>
- Rijali, A. (2019). ANALISIS DATA KUALITATIF. *Alhadharah: Jurnal Ilmu*, 17(33), 81–95. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Roihan, Kadir, A., Suhdi, & Hasin, N. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BMT-NU Jatim Cabang. *PROSPEKS: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 854–863. <https://doi.org/10.32806/pps.v4i1.861>
- Rosanti, N. (2023). *Kepuasa dan Loyalitas Nasabah*. CV AA RIZKY.

- Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107–112. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/38142>
- Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen*. Sanabil.
- Saraswati, H., Sudrajat, B., Hidayat, W., Herin, T. M., Rahma, D., & Ari. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 138–155. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.365>
- Setiaji, T. A. A., & Maula, B. S. (2024). Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Penerapan Sharia Compliance Pada BMT Hikmah Sumber Rejeki Cilacap. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 441–457. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APeran>
- Singh, P. V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kumar, B. K., Raj, B. A., Chander, N., & Kumar, B. R. (2023). *Kualitas Layanan , Kepuasan Pelanggan , dan Loyalitas Pelanggan : Tinjauan Literatur Komprehensif*. 10, 3457–3464.
- Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kiran, B., Chander, A. R. N., & Kumar, B. R. (2023). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty : A Comprehensive Literature Review. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(4s), 3457–3464. <https://doi.org/10.53555/sfs.v10i4s.2218>
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). TEHNIK ANALISIS DATA KUANTITATIF DAN KUALITATIF DALAM PENELITIAN ILMIAH. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Stemvelt, R. C. (2004). *Perception of Service Quality*. Diterjemahkan oleh Purwoko.
- Sudjana, K., & Rizkison. (2020). Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 185–194. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1086>
- Sundari, A'yuni, D. S., Muawanah, & Rofikoh, A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Global Madani Indonesia. *SAUJANA: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 02(02), 41–52.

- Susanto, Y., & Marnisah, L. (2022). Pelatihan Manajemen Kepengawasan Koperasi bagi Pengawas Koperasi di Provinsi Sumatera Selatan (Cooperative Supervision Management Training for Cooperative Supervisors in South Sumatera). *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 101–108. <https://doi.org/10.35912/jpm.v2i2.619>
- Tarigan, A. br, Sudarmawan, H. M., & Sugianto, M. A. (2025). Analisis Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. Bukit Shofa Wisata. *Jurnal Tifani*, 5(1).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). CV Andi Offset.
- Yuniati, S., & Baihaki, I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Wonoasih. *ILTIZAMAT: Journal of Economic Sharia Law and Business Studies*, 4(1).
- Zahroh, N. I., Nasution, L. A., Tazqia, A. D., Faiha, H. A. I., & Nurhayati, D. (2025). Strategi Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Teknik Tantangan dan Solusinya. *Jurnal Kajian Pendidikan*, 3(6), 107–118.
- Zukhrufani, A., Afifah, & Bella, F. I. (2022). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic rural Banks during the Covid-19 Pandemic: A CARTER Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 491–498. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4615>