

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Meli & Riski Eko Ardianto, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank, EKOMABIS*, Vol. 01, No. 02, Juli 2020.
- Arifin, Moh. Zainal. Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (15 Juni 2021).
- Arifin, Zainol. Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon*, 16 Juni 2021.
- Arikonto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Asnawawi dan Maskhuri. *Metodologi Riset Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Aziz, Abd. Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (15 Juni 2021)
- Burtabutra, Marisi. Dkk. *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Pengembangan*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute, 2017.
- Dewi, Cokorda Istri Agung Krisna & I Gede Mertha Sudiarta, *Pengaruh Kualitas pelayanan Daj Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 07, No. 08, 2018.
- Duli, Nikolaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019.
- Faizah, Nur. Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Langsung* (15 Juni 2021)
- Fendi, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (16 Juni 2021)
- Fernos, Jhon. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatra Barat*. Jurnal Pundi. Vol. 03, No. 02, Juli 2019.
- Firmansyah, Anang. *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Depublish, 2018.
- Firmansyah, Farid & Rudy Haryanto. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019.

- Fitria, Aminatul. Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon*, (16 Juni 2021)
- Ghafur, Abdul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT. Vol. 4, No. 1, Februari 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.
- Halima, Anggota tabungan idul fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (15 Juni 2021)
- Hefni, Moh. Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Langsung*, (16 juni 2021)
- Huda, Nurul, Mohammad Haykal. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010.
- <https://bmtnusantara.co.id/list-produk-0000000013-simpanan.html>, pada tanggal 17 April 2021 pukul 10.13 Wib.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UP Press, 2019.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana, Cet IV, 2004.
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2000.
- Khairunnisa, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Idul Fitri terhadap Minat Nasabah Menabung di BMT UGT Sidogiri Indonesia Cabang Banjarmasin*, Skripsi: UIN Antasari, 2020.
- Kotler, Philip & Kevin Leni Keller. *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kuncoro, Muddrajad. *Metode Kuantitatif*. Edisi IV. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- Ligia PW, Agnes. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Bentenan Center Sonder minahasa*. Jurnal EMBA. Vol. 2 No. 3 September 2014.
- Makhfudz, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Langsung* (15 Juni 2021)
- Mansyur, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (16 Juni 2021)
- Nachrowi, Djalal & Hardius Usman. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006.

- Nuralam, Inggang Perwangsa. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press, 2017.
- Prajitno. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: UIN SGD, 2008.
- Pramudya, Fitri Noviantori. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah*, Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Rahmawati, Lilik & Nofianan Hidayatin, *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Capem Waru*, *Jurnal eL-Qist*, Vol. 04, No. 01, April 2014.
- Putri, Budi Rahayu Pratama. *Manajemen Pemasaran*. Bali: Universitas Udayana, 2017.
- Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia, 2009.
- Rismanto, Hilman. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank X Bandung” *JISORA*, Vol. 2, No. 1, 2019.
- Sandu Siyoto & Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Cetakan 1. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press, 2011.
- Siregar, Sofiyan. *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Prenamedia Group, 2009.
- Sudirman, Acai. dkk. *Perilaku Konsumen dan Perkembangannya di Era Digital*. Bandung: Widina, 2020.
- Sufiati, Mila. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah studi pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh*. *Ekonomi dan Bisnis Islam*. 2019.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methode)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sujarweni, Wiratna & Poly Endriyanto. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

- Suharyadi dan Purwanto. *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sumartik, Misti Hariasih. *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: Umsida Press, 2018.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Prenamedia Group, 2017.
- Susanti, Noviati & Arsyad Syahrinan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang, *Jurnal Ilmiah Feasible*, Vol. 1, No.1 Februari 2019.
- Syairozi, Muhammad. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang. *Ekonomi dan Bisnis Islam*. 2016.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi*. Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Tjiptono, Fandi. *Pemassaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2019.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: kuantitatif, kualitatif, & penelitian gabungan*. Jakarta: Kencana, 2014.