

DAFTAR RUJUKAN

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013,

Buna'i, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*, Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2010,

Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif; Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012,

Dwi Ari Susanto, Muhammad, Djoko Waluyo, Handoyo, Listyorini, Sari, "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012,

Dwi Cahyani, Putri, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Yogyakarta ", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI No. 2 Oktober 2016,

Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014,

Hastuti, Tuti, dan nasri, Muhammad, " kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah: aplikasi servqual model pada lembaga keuangan mikro syariah malang, vol. 3 no. 3 – desember 2014,

Huda, Nurul, Heykal, Muhammad, *lembaga keuangan islam jakarta: prenadamedia group*, 2018,

J. Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosda Kaya, 2017

Kasiram, Moh, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodelogi Penelitian*, Malang: UIN-Maliki Press, 2010,

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, jakarta: PT rajagrafindo,

Kasmir, *pemasaran bank*, jakarta: kencana,2010,

Laela kusumastuti, Ardhila, dan Abdul kodir, M, ” analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada bank jateng cabang pembantu sampangan, jurnal vol. 7 no. 1 – januari 2019,

Morlian, Amanda dan fasikha, Finda, ” Kualitas pelayanan pelanggan pasang baru pt pln (persero) area karawang, jurnal elektronik vol. 3 no.1 – februari 2019

Nogi S. Tangkilisan,Hessel, *manajemen publik*, jakarta: pt gramedia, 2005,

Nuryana,Fatati, *Statistik Bisnis Jilid I*, Surabaya: Pena Salsabila, 2013,

Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Jakarta: AR-Ruzz Media, 2014,

Rahmayanty, Nina, *manajemen pelayanan prima*, yogyakarta: graha ilmu, 2010,

Santoso,Muhammad, loyalitas nasabah pd bank perkreditan rakyat wilayah cirebon, yogyakarta: cv budi utama,

Saputra, Dimas, “Respons Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan BMT di Kartasura.”, dalam *Jurnal of Multidisciplinary Studies*, Vol. 1, No. 2, 2017,

Sellang, Komaruddin S.Sos., M.A.P., DR. H Jamaluddin, S.Sos., M.Si., Mustanir,Ahmad S.I.P., M.Si., Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan

publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya, pasuruan: qiara media partner, 2019,

Sholahuddin, Muhammad, *lembaga keuangan dan ekonomi islam*, yogyakarta: ombak, 2014,

Simamora, Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakara: Gramidia Pustaka Utama, 2003,

Sudarsono, Heri, *Bank & lembaga keuangan syariah*, yogyakarta: ekonisia, 2015,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011,

Surachman, Winarno, *pengantar penelitian ilmiah*, Bandung: tarsito, 2015,

Wahyoedi, soegeng, dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, TRUST, dan loyalitas*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012,

Zakiy, Muhammad, dan Putri Azzahroh, Evita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1 Januari 2017,