

DAFTAR RUJUKAN

- Ajija, Shchochrul Rohmatul. *Koperasi BMT (Teori, Aplikasi dan Inovasi)*., t.t. CV. Inti Media Komunika, 2018.
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.
- Arfianti, Shella Rizqi. “Pengaruh Citra dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah”. *Management Analysis Journal*. Vol. 3, No. 2, 2014.
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini (Sistematis, Aplikatif, disertai dengan Contoh Kasus dan Hasil Kajian Pengalaman di Lapangan) Ed. Pertama*. Cet. Ke-1. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Cet. Ke-1. Jakarta: PT. Gramedia, 2016.
- Baroroh, Ali. *Trik-Trik Analisis Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No. 1, 2014.
- Destari, Iis Widya. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Objek Syariah Surabaya”.

- Fachmi, Mohammad dan Ikrar Putra Setiawan. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Aanalisis Kasus Melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa)*. Cet. Ke-1. Malang: Pustaka Learning Center, 2020.
- Fadhila, Nurul Aini dan Diansyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center”. *Media Studi Ekonomi*. Vol. 21, No. 1, Januari-Juni 2018.
- Faqihudin, Ahmad. “Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR), Corporate Image, dan Keputusan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*. Vol. 15, No. 1, Mei 2020.
- Firmansyah, Anang. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Cet. Ke-1., t.t. CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Firmansyah, Farid dan Rudy Haryanto. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing, 2019.
- Hanjani, Andreani. dkk. “Mekanisme Pembiayaan Murabahah Pada Nasabah di Baitul Maal wat Tamwil Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. *Jati*. Vol. 1, No. 1, 2018.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Hasnunidah, Neni. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yohyakarta: Media Akademi, 2017.
- Hidayat, Bagus Tuhu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. *E-JRM*. Vol. 7, No. 13, Agustus 2018.

- Hidayat, Rachmat. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”.
- Iskandar, Dibyo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*: Studi Empiris Nasabah Pd. Bank Pengkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota.” *ProBank*. Vol. 20, No. 23, 2012.
- Juliandi, Azuar dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis (Konsep dan Aplikasi)*. Medan: UMSU Press, 2014.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Perss, 2012.
- Lynawati. “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BKK. Purwokerto Cabang HARI Bunyamin”. *Jurnal Media Aplikom*. Vol. 4, No. 3, September 2015.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.
- Magdalena, Maria. “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang”. *KBP*. Vol. 2, No. 2, Juni 2014.
- Melina, Ficha. dkk. “Implementasi A Pembiayaan Murabahah Pada Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Kota Pekanbaru”. *Costing*. Vol. 3, No. 2, 2020.
- Mindarti, Lely Indah. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Ynag Baik)*. Cet. Ke-1., t.t. UB Press, 2016.

- Mulyani, Fretty Rahayu Sri dkk. “Pengaruh Penerapan Marketing Syariah, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Malang”. *e-JRM*.
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group, 2011.
- Putri, Yulia Larasati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)”. *Among Makarti*. Vol. 1, No. 19, Juli 2017.
- Rachman, Arif dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV. AHASS Brahma Motor”.
- Rakasiwi, Eddo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada BMT Perkasya Semarang)”.
- Risal, Taufiq. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah” *Jurnal Manajemen dan Bisnis JMB*. Vol. 1, No. 1, 2019.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Santoso, Muhammad. *Loyalitas Nasabah PD Bank Pengkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Cet. Ke-1., t.t. Deepublish Publisher, 2019.
- Sari, A.A.Ayu Ratih Permata dan Ni Nyoman Kerti Yasa. *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Cet. Ke-1., t.t. Lakeisha, 2020.

- Setawan, Mulyo Budi dan Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendali)”. *JBE*. Vol. 14, No. 2, September 2007.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Soemitra, Andri. *Bank Lembaga Keuangan Ssyariah Ed. Kedua*. Cet. Ke-8.,t.t. Kencana, 2017.
- Supriyadi dan Marlien. “Analisis Kepercayaan, Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Persepsi Pada Kreditur Pd. Bkk Dempet Kota Kabupaten Demak)”.
- Sudaryono, Gaguk Margono, dan Wardani Rahayu. *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019.
- Sunyoto, Danang. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen Ed. Pertama*. Cet. Ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran (Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan)*. Cet. Ke-1., t.t. Deepublish Publisher, 2015.

- Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi. Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Triwahyuni, Endang. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah”.
- Tumbel, Altje. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan”. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3, No. 1, 2016.
- Utami, Meliana dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah”. *CIMAE*. Vol. 2, 2019.
- Verriana, Rusdyana Intan & Muhammad Yusak Anshori. “Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas NU Surabaya”. *Accounting and Management Journal*. Vol. 1, No. 1, Juli 2017.
- Wagiran. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019.
- Welta, Fretty. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Surya Barokah”. *I-Economic*. Vol. 3, No. 2, 2017.
- Widiyanto, Mikha Agus. *Statistika Terapan: Konsep & Aplikasi SPSS/LISREL dalam Penelitian Pendidikan, Psikologi & Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013.
- Wijanarko, Eka Febri dkk. “Menguji Kepuasan Sebagai Variabel Intervening dalam Hubungan Pengaruh Persepsi Kualitas, Persepsi Pengorbanan dan Persepsi

- Nilai Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Distro Zero Heroes)”.
E-JRM.
- Wijaya, Tony. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*.
Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Wulandari, Ririn dan Fikri A Rusmahafi. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Cet.
Ke-1., t.t. CV. Nas Media Pustaka, 2020.
- Yaqin, Ainul dkk. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Nasabah BMT NU dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada
Nasabah BMT NU Cabang Batang Kabupaten Sumenep)”. *E-JRM*. Vol. 7, No.
6, Agustus 2018.
- Yendra. “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank
Syariah Mandiri di Kota Jayapura”. *FuturE*.
- Yudha, Satria Abdi Pratama dkk. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas
Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood”. *e-
JRM*.
- Yuniarta, Frizky. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang
Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. *E-Journal Ekonomi
Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 1, 2019.
- Zulganef. *Metodologi Penelitian Sosial & Bisnis Ed. Kedua*. Cet. Ke-1. Yogyakarta:
Expert, 2018.
- Zaini, Hisyam dkk. “Dampak Relationship Marketing, Kepercayaan dan Nilai
Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah”. *JSMBI*. Vol. 1, Juni 2017.

[Http://www.bmtnujawatimur.com/](http://www.bmtnujawatimur.com/)