

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Choirina Ika. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Koran Jawa Pos Radar Kediri”, *Jurnal Ekonomi-Manajemen*, Universitas Nusantara, 2018.
- Ali, Muchtar. *Buku Saku Perbankan Syariah*, Jakarta: Kementerian Agama RI , 2013.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Press, 2007.
- Asnawawi dan Maskhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Brosur Edaran Produk Pembiayaan dan Simpanan Koperasi BMT UGT Sidogiri
- Christopher, Lovelock dan Lauren, Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Marcanan Jaya Cemerlang, 2015.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan, cetakan 1*, Gowa: Global RCI, 2017.
- Dwi, Aryani dan Febrina, Rosinta. ”Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 17, Agustus, 2010.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Hadiwidjaja, Rini Dwiyani. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil”, *jurnal Ilmu Akuntansi*, Vol. 10 (2) Oktober 2017.

- Hasan, Iqbal dan Misbahuddin. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Ismail, *Akuntansi Bank: Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Ismail, Triyanto, Bambang. *Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi): Suatu Pedoman*, Klaten: Lakeisha, 2020.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-kuantitatif*, Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan, Pemahaman, dan Penggunaan Metode Penelitian*, Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Kasmir, *Customer Service Excelent: Teori dan Proktik*, Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2016.
- Kotler dan Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi ke 12, jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip dan Amrstrong, Garry. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. *Prinsip-prinsip Pemasaran, jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pamasaran Edisi ke lima*, Jakarta: PT Gelora Aksa Pratama, 2016.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Granmedia, 2005.
- Lestari, Natalia Puji dan Hermani, Agus. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 6 no. 4, 11-20 Agustus 2017.
- Lincen Indahwati Darsono, ”*Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisa Loyalty Pelanggan*”. *Kinerja Journal of business and Economics*, Vol. 8, No. 2, 2004.

- Lupiyoadi dan hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Muhammad Zakiy dan Ervita Putri Azzahroh, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1 Januari-Juni, 2017.
- Mursidi, Andi. *Buku Ajar Pengantar Kewirausahaan*, Jateng: Lakeisha, 2020.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Natalia Puji Lestari dan Agus Hermani, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 6 no. 4, 11-20 Agustus 2017.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya: Media Sahabat Cendikia Pondok Maritim Indah, 2019.
- Othman, Abdul Qawi dan Owen, lynn. “*Adopting and Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House,*” *International Journal of Islamic Finance Service*. Vol 3. No 1.
- Putra, Rizky Pratama dan Herianingrum, Sri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya” *JESTT* Vol. 1 No. 9 September 2014.
- Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Ratnasari dkk. *Teori dan Kasus Manajemen Jasa*, Cet. 1 Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Renatha Cardia, Daniel I Nyoman, dkk. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan”, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11, 2019.
- Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009.

- Riyanto, Slamet dan Andhita H, Aglis. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Mnajemen, Tekhnik Pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Siregar, Sofyan. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Siyoto, Sandu dan Sodiq, Ali. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sudarsono, Heri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekosonia, 2012.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methode)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharyadi dan Purwanto, *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PB 2015
- Sujarweni, Wiratna & Endriyanto, Poly. *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sunyoto, Danang. *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi*, Bandung: Yrama Widya, 2011.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Toyudo, Eko Siswono. *Aset BMT Tumbuh Siginifikan*, www.tempo.com/read/news, diakses 10 September 2014 jam 01.00.
- Ulum, M. Chazienul. *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*, Malang: UB Press, 2018.
- Wagiran. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2013.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano*, Jakarta: PT Indeks, 2011.

Yazid, M. Junaidi. *wawancara*, admin BMT UGT Sidogiri cabang Pamekasan, 19 Januari 2021.

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.