

## DAFTAR RUJUKAN

- Achmad Sani Supriyanto dan Masyhur Mufid. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang. UIN Maliki Press. 2010.
- Ach Zuhri dan Rudy Haryanto. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah “Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep”*. Volume 3. Nomor 1. Juni. 2016.
- Achmad, Kuncoro Engkos. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis atau Analisis Jalur*. Bandung. Alfabeta. 2017.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta. Sinar Grafika. 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT Rineka Cipta. 2010).
- Arifin, Moch Romzi. Dkk. *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Bukalapak (Study Kasus Pada Mahasiswa Manajemen FEB Unisma Angkatan 2015)*. Volume 8. Nomor 10. Februari. 2019.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Depok. PT Rajagrafindo Persada. 2012.
- Christopher dan Laurent. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Indeks. 2005.
- Effendy, Usman. dkk. *Psikologi Konsumen*. Depok. PT Raja Grafindo Persada. 2016.
- Husein, M. Fakhri. *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum. “Analisis Kluster Perkembangan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Pulau Jawa”*. Volume 49. Nomor 1. Juni 2015.
- Indah Manik, Ayu Vusfa. *Jurnal Terapan Keuangan Perbankan Syariah “Pengaruh Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah Di Indonesia”*.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta. Kencana Prenada Media Grup. 2011.
- I Wayan Jaman Adi Putra. *Jurnal Ekonomi Bisnis “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kerelasiaan Nasabah”*. Volume 14. Nomor 02. Juli 2009.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. *Jurnal Manajemen “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”*. Volume 11. Nomor 2. September. 2016.
- Jurnal Moch. Romzi Arifin.
- Kasmir. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta. Rajawali Pres. 2017.
- Khaerus, Saleh. *Kabag Operasional BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Wawancara Langsung*. Rabu, 19 November. 2019.

- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 2011.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung. Alfabeta. 2014.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2008.
- Lovelock, Christopher Dkk. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Jilid 1 Edisi Ketujuh*. Jakarta. Erlangga. 2010.
- Lupioadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta. Salemba Empat. 2013.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers. 2012.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data dan Penelitian*.  
Mohammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*.
- Moh Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia. 2014.
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian*. Jakarta. Prenadamedia Group. 2011.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta. 2012.
- Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis*. Surabaya. Pena Salsabila. 2013.
- Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga belas Jilid* . Jakarta. Erlangga. 2008.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka. 2006.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2010.
- Rochaety, Eti, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis: dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta. Mitra Wacana media. 2009.
- Rozalinda *Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia : Implementasi pada Industri Perbankan Syariah*. Volume 1. Nomor 1.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusri. *Ekonometrika*. Yogyakarta. Andi. 2010.
- Siregar, Syofian. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*.
- Skripsi Muhammad Nur Fauzy Amir.  
Skripsi Lusyana.  
Skripsi Rohmiyatun Istiqomah
- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM*. Jakarta. Mitra Wacana Media. 2010.
- Subianto, Totok. *Jurnal Ekonomi Modernisasi “Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian”*. Volume 3. Nomor 3. Oktober 2007.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. IKAPI. 2009.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian*. Bandung. PT Refika Aditama. 2012.
- Sutedi, Andrian. *Perbankan Syariah*. Jakarta. Ghalia Indonesia. 2009.

- Swastha, Basu. *Asas-asas Pemasaran*. Yogyakarta. Liberty. 1999.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Edisi Revisi*. Pamekasan. STAIN Press. 2015).
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andy. 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andy. 2005.
- Umar, Husein. *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan*. Jakarta. Rajawali Pres. 2013.