

DAFTAR RUJUKAN

- Masyithoh Dewi Novita, Analisis Normatif Undang-Undang No.1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro(LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasa Baitul Maal Wat Tamwil(BMT),*Jurna Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*,Vol.5,Edisi 2 oktober 2014.
- Keuangan, OJK-Perkembangan Industri Perbankan Syariah, di akses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk>, Pada Tanggal 13 Oktober 2021 pukul 10:09.
- Musyarrofah Titin *Wawancara Langsung* 21 februari 2022.
- Ramadhan Danu, Haroni Doli H. Ritonga, “Peranan Perbankan Syariah Terhadap Pengembangan Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) di Kota Medan”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol.01, No. 01 2012.
- Vinny Ribka Bolang, dkk, “Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado.” *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.3 September 2015.
- Saragih Sari Menara Lenny, Dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas Pada Bank Syariah KCP Medan Petisah”, *E- Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*,ISSN: 2622-8351, Vol.32, No. 1, 2019.
- Pramana Yogi Gede dan Restini Made, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyaitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali”, *E- Jurnal Manajemen Unud*, ISSN: 2302-8912, Vol.5, No.1, 2016.
- Rodoni Ahmad, *Asuransi Dan Pegadaian Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Suhendi Hendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pres, 2010.

Mutmainnah, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10, No.2, September 2017.

Al arif riyanto Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta, 2010.

Mukhid Abd, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* Surabaya: CV. Jakat Media Publishing, 2021.

Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah* bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Pramudya Novita Fitri, “pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan Ar-Rum di pegadaian syariah”, skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2019.

Japlani Ardiansyah, Dkk, pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada cabang BMT fajar metro pusat, *Jurna Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, ISSN: 2621-2439, Vol.3, No.1, april 2020.

Daniaty Maretta, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BJBS KCP Ciputat” skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.

Karim Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Bank* ,Surabaya:CV. Jakad Media Publishing, 2014.

Wahab Wirdayani, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegadaian syariah di kota pekanbaru, *Al-Masraf: jurnal lembaga keuangan dan perbankan* vol.2.no.1, januari-juni 2017.

Ade Sofyan Muzalid, *Kedudukan Sistem pegadaian Syariah*, Jakarta:kencana, 2016.

Ismail, *Perbankan Syariah*(Jakarta: Prenada Media Group 2011.

- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta:kencana 2015.
- Febriana Indah Nina, “Analisis Kuaitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, *Jurnal AN- NISBAH*, Vol. 03, No.1, oktober 2016.
- Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Bank*, Surabaya:CV. Jakad Media Publishing, 2014.
- Meithiana Indrasari, *pemasaran dan kepuasan pelanggan* Surabaya: Unitomo Press , 2019.
- Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graham Ilmu, 2010.
- Yulia Hastuti &Afnina, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ”, *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnins*,ISSN: 2089- 1989,Vol. 9, No.1, Januari, 2018.
- Haryanto Rudy, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bangkes: Duta Media Publishing, 2020.
- Firmansyah Anang, *pemasaran produk dan merk,(planning & strategy)*,surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Siregar Hakim Lukman, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas, *Jurna Akuntansi Bisnis&Publik*,ISSN: 2087-4669, vol. 8, No.2, januari 2018.
- Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*,Surabaya:global research and consulting institutez, 2017.

- Indrasari Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: unitomo press, 2019.
- Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta Timur: PT. Bumi aksara, 2020.
- Hartono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011.
- Wasis, *Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat*, Jakarta: EGC, 2006.
- Sandu Siyoto, dkk., *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sholihah Qomariyatus, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Malang: UB Press, 2020.
- Jaffray, *Metodologi Penelitian Pendidikan Teknologi*, Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Priyatna Eka Surya, *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS*, Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Mamik, *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.
- Sudiasmo Fandi dan Santi Hartani Indyah, *Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention to Use dan Actual Usage pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2014.
- Marzuki Agustina, dkk., *Praktikum Statistik*, Malang: Ahlimedia Press, 2020.
- Dewi Nurmala Nugraheni Ayunita Dian, *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*, Universitas Diponegoro, 2018.

- Gunawan, Mahir *Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang yang Merasa Tidak Bisa dan Tidak Suka Statistika*, Yogyakarta: Deepublis Publisher, 2020.
- Purnomo Aldy Rochmat, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* Ponorogo: CV. Wade Group, 2017.
- Sunyoto Danang, *Analisis Validitas & Asumsi Klasik* Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Nihayah Zahrotun Ana, *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0*, Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2019.
- Roza Rahmi, dkk., *Buku Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- Marantika Abshor dan Jatiningrum Citrawati, *Good Corporate Governance dan Pengungkapan Enterprise Risk Management di Indonesia*, Indramayu: Penerbit Adab, 2020.
- Sugiarto dan Siagian Dergibson, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2020.
- Timothy ,R, Rusman, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank Sulutgo" productivity: vol.2, no.2 2002.
- Khoirotn Nisa', dan Imam Sopingi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan" JIES: Journal of Islaic Economics tudies 1, no.1februari 2020.

Resita Cahyani, “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar”, Skripsi, Muhammadiyah Makassar, 2020.

Dyah Kusumawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang” EQUILIBRIA Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi, no. 2 2018.