

DAFTAR RUJUKAN

- Arum Vellayati Widya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Malang”, Skripsi, Universitas Negeri, Yogyakarta, 2018.
- Alifuddin, Razak Mashur, *Kewirausahaan Teori dan Aplikasi*, Jakarta: MAGNAScript Publishing 2015.
- Ayu Setyani Lintang, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang”, Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang 2014.
- Aryani Dwi Septa. *Ekonomi Syariah Dengan Pendekatan Hasil Penelitian*. Nusa Litera Inspirasi, 2019.
- Azizah Retna Rifatul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur”, Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang 2018.
- Ali Prakoso Arvan, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas” Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2017.
- Barata Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

- Chandra Gregorius, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI, 2012.
- Guspul Ahmad. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo.” *E Jurnal PPKM UNSIQ I*, 2014.
- Gunawan Sudarmanto. *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistik 1*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- Hardiyati Ratih. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pegilaran”, Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang 2010.
- Hasan Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Indrasari Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, 2019.
- Ibrahim Andi. *Metodelogi Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018.
- Juni Priansa Donni, *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Juwita Reni. “Analisis Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM terhadap Kinerja pada Pegawai BPS Kabupaten Ogan Ilir.” *JIBM: Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 2 no. 1. 2019.
- Kurniasih Dedeh, *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*, Bintang Sembilan Visitama, 2021.
- Kumala Izza. “Pengaruh Corporate Governance, Ukuran Perusahaan Dan Leverage Terhadap Earning Management”, skripsi, Universitas

- Muhammadiyah Sidoarjo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi, 2019.
- Kasan M. Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1(Statistik Deskriptif)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Lopiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salamba Empat, 2001.
- Masyithah Nofita Dewi, “Analisis Normatif Undang-undang No. 1 Tahun 2013 tentang lembaga keuangan mikro (LKM) atas status badan hukum dan pengawasan Baitul Maal wat Tamwil (BMT).” *Jurnal Economica*, V edisi. 2, Oktober 2014.
- Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana 2015.
- Maulana Ade Syarif. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, *Jurnal Ekonomi*, 7, no. 2 2016.
- Mulya Pradana Aria, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal”, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, (Januari, 2020).
- Martono Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Mukhit Abd. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan dan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.

- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Galia Indonesia, 2005.
- Nisfiannoor Muhammad. *Pendekatan Statistik Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba humanika, 2009.
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015.
- Pertiwi Dewi. Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage do Kota Bandung). *Deepublish*, CV Budi Utama, 2021.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prenhalindo, Edisi Milenium, 2000.
- Prakoso Arvan Ali. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syrif Hidayatullah, Jakarta, 2017.
- Permata Sari Ayu Ratih Kerti Yasa Ni Nyoman. *Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall. Com*, Lakeisha, 2019.
- Purwaningsih Septi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Neu RUSD Banyumas”, Skripsi, Universitas Negeri, Semarng, 2017.
- Purnomo Rochman Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Weda Group, 2017.

- Priadana Moh. Sidik, Muis Saludin. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Jakarta: Yogyakarta, Graha Ilmu, 2009.
- Rohmatul Ajija Shochrul. *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*. Jawa Tengah: CV Inti Media Komunika, 2020.
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Rianto M. Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Salam, Abdus karyawan bidang AO, *Wawancara Lewat Telepon 30 Oktober 2022*
- Salim Peter, *Kamus Bahasa Indonesia Komputer*, Jakarta: Graha Persida, 1991.
- Setyani Lintang Ayu. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)”, Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang 2014.
- Saputro, “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Toko OganMalang”. *E Jurnal Riset Manajemen*. www.fe.unisma.ac.id(email:ejrm.feunisma@gmail.com, 2010.
- Setyobudi Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.Suwito Joko. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global AC Banjar Baru”, *Jurnal Kindai*, Vol. 4, No. 3, Juli 2018.
- Saputra, “Pengaruh Leverage, Profitabilitas Dan Size Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility Pada Perusahaan di Bursa Efek Indonesia.
- Siregar Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif* “Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS”. Prenamedia Group, 2013.

- Sarwono Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Silalahi Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama, 2010.
- Saputra Wahyudi. “Pengaruh Mekanisme Good Corporate Governance, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Integritas Laporan Keuangan”, *JOM FEKON*. 1 no. 2 Oktober 2014.
- Siti Wulandari, “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa”, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia STIESIA Surabaya), *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No.9. September 2017
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* Bandung: Alfabeta, VC. 2018
- Sangadji, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV. Andi Offset 2012.
- Sudarmanto Gunawan, *Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS Statistik 1*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- Soemitra. Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*.
- Tirtayasa. Satria, *Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Vol. 5, 26 Juni 2021
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu media, 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi 2005.

- Trisusanti Yeli, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru”. Universitas Riau, *JOM FISIP*, Vol. 4, No. 2, 2017.
- Tjiptono Fandy, *Srategi Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2017.
- Utami Santi Budi. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT, TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.
- Umar Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: RajawaliPers, 2013.
- Vellayati Widya Arum. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Malang Skripsi, Universitas Negeri, Yogyakarta, 2018.
- Wahjono. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo, 2010.
- Widiastuti Yullyta. “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo” *Jurnal Ekonomi*. 16, no. 2 2020.
- Yuliara Made. “Modul Regresi Linier Berganda”, Jurusan Fisika Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana Tahun 2016.
- Yunarto Holy Icun dan Santika Martinus Getty. *Business Concept Implimentation Series In Inventory Management*. Jakarta: PT Elex Media Kompotindo, 2005.