

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, M. Ma'ruf. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2019.
- Abdullah, Ma'ruf. *Metodologi Penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Syakir Media Press, 2021.
- Abubakar, Rifa'i *Pengantar Metodologi Peneltian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kaljiaga, 2021.
- Akhmad, Fauzy. *Metode Sampling*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019.
- Amruddin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.
- Anggraini, Tugi dkk. *Lembaga Keuangan Syariah dan Dinamika Sosial*. Medan: FEBI UIN-SU PRESS, 2015.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV. Pustaka Setua, 2012.
- Ariwangsa, Wayan, Luh Putu Wahyuni “Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan, dan Ekitas Merek terhadap Preferensi Merek Bankk BPD Bali”. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 3. No. 2. 2019.
- Armansyah. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.
- Azriah, Thahrina dkk. “Manajemen Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sattria Kabupaten Banyumas”. *Spirit Publik*. Vol. 14. No. 2. 2019.
- Bachri, Naufal. *Loyalitas Nabsah Bank Syariah*. Aceh: CV. Sefa Bumi Persada.
- Batin, Mail Hilian. “Pengaruh Citra Bank, kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Anggota terhadap Loyaltias Anggota pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang”. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*. Vol. 3, No. 1. 2019.

- Buku RAT Paripurna KSPPS BMT NU Jawa Timur tahun buku 2022
- Daga, Rosanaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute, 2017.
- Daniaty, Afifah “Lembaga Keuangan Syariah Non Bank (Pegadaian Syariah dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah)”. Bengkulu: Skripsi Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.
- Darmanah, *Metodologi Penelitian*. Lampung Selatan: CV. Hira Tech, 2019.
- Digdowiseiso, Kumba. *Metodologi penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta Selatan: Lembaga Penerbit Universitas Nasional, 2017.
- Ditta Nur Hidayanti, dkk. “Analisis Penanganan Keluhan terhadap Loyaltias Anggota pada PT. BPRS se-Provensi Lampung”. *Akusisi: Jurnal Akuntansi*, Vol. 16, No. 01. April, 2020.
- Duli, Nikolaus. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Kosnep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Depublish Publisher, 2019.
- Faqihudin, Ahmad dkk. “Pengaruh Peenrapan *Corporate Social Responsibility* (CSR), *Corporate Image*, dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*. Vol. 15, No 2. Mei, 2020.
- Fatahudin, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Fauzi, Ahmad dkk. *Metedologi Penelitian*. Banyumas: CV. Pena Persada, 2022.
- Fauzi, Fitriah, Purnama Putra. “Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanandan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah”. *Masalah*, Vol. 11, No. 1, 2020.
- Firmansyah, Anang. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Firmansyah, Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Ghozoli, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2020.

- Haque-Fawzi, Marrisa Grace dkk. *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2020.
- Hariani, Dyah. “Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik”. *Daologe: jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Vol. 5, No. 2. Mei, 2008.
- Harnadi, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Hermanto. *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi penelitian*. Depok: PT. Rajawali Press, 2020.
- Hiriansah. *Metodologi Penelitian Suatu Tinjauan Konsep Dan Konstruk*. Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019.
- Ibrahim, Andi dkk. *Metodologi Penelitian*. Jawa Barat: Gunadarma Ilmu, 2018.
- Ibrahim, Duski *Al-Qowa'id Al-Fiqhiyah (Kaidah-Kaidah Fiqih)*, (Palembang: CV. Amanah, 2019).
- Ilmiah, Tim Penyusun Karya. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Rivisi. Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Indriyani, Susi dan Selvy Mardiana, “Pengaruh Penanganan Keluhan (*Compalint Handling*) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung”. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. Vol.4, No. 1. Januari, 2016.
- Intani, Putri Nafisah dan Rayka Anargaya Muhammad, “*Ulik Potensi Koperasi Syariah, Mulai dari Rumah Tangga Sampai Ekonomi Negara*,” SEF FEB UGM, diakses dari <https://sef.feb.ugm.ac.id/ulik-potensi-koperasi-syariah-mulai-dari-rumah-tangga-sampai-ekonomi-negara/>, pada tanggal 6 Mei 2022 pada puku 21.57 WIB.
- Irawan, Handi. *Indonesian Customer Satisfacation Membedah Strategi Kepuasan Pelangan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT Elex media Komputindo, 2003.
- Irwansyah, Rudi dkk. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.

- Jamal, Syafruddin. “Merumuskan Tujuan dan Manfaat Penelitian”, *Jurnal Ilmiah Dakwah dan Komuniiasi*. Vol. III No. 5. 2012.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press, 2012.
- Jeany, Mauli Siagian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyaltias Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sama Ratulangi*. Vol. 7. No. 3. 2020.
- Juffri, Elda Ayu Nabila Al. “Pengaruh Kualitas dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”. Skripsi, IAIN Madura. Madura. 2021.
- Khaeriani, Baiq Nurul, Asyari Hasan, “Implementasi Program *Corporate Social Resposibilty* (CSR) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah”. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Isl*. Vol. 8. No. 3. 2022.
- Khoiri, Anzal Huda, Adityawarman. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang”. *DJIB: Diponegoro Journal of Islamic Economics dan Business*. Vol. 1. No.1. 2021.
- Kurniyawati, Endah dan Fernaldi Anggadha Ratno. “Pengaruh Kualitas dan Penagananan Keluhan terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan sebagi Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi: Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 2, No. 3. Oktober, 2020.
- Kuswandarini, Krisna, Arna Asna Annisa. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, *Corporate Image*, dan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”. *Journal of Management and Digital Business*. Vol. 1. No. 1. (2021):45.
- Mardikanto, Totok. *CSR Corporate Social Resposibilty Tanggung Jawab Sosial Korporasi*. Bandung: Alfabeta, CV, 2018.
- Mashuri. “Peran Baitul Mall Wa Tamwil (BMT) Dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat”. *IQHTISADUNA-Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. Vol. 5, No. 2. 2016.
- Massora, Agustina, Indah Widyanti “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Persahaan Terhadap Kepuasana Pelanggan serta Implikasinya Terhadap loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*. Vol. 09. No. 1.2021.

- Mubarak, Reza. *Pengantar Ekonometrika*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.
- Napitulu, Sabar dkk. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. Jakarta: PT. Atalaya Rileni Sudeco, 2021.
- Ngatno. *Manajemen Pemasaran*. Epress Digimedia: Semarang, 2018.
- Norfai, *Manajemen Data Menggunakan SPSS*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan, 2020.
- Nurchahyo, Agil, Nihayatu Solekah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 7. No. 4. 2022.
- Obioma, Onyeaghala. “A Three Dimensional Model of Corporate Image Configuration: Lesson for Managers”, *Saudi Journal of Economics and Finance*. Vol.3, No. 11. 2019.
- Octavia, Ria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyaltias Nasabah PT. Bank Index Lampung”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 13. No. 1. 2019.
- Priadana, H. M. Sidik dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Priadana, H. M. Sidik dan Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group, 2016.
- Radhin, Eka Askafi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganju”. *Jurnal Revitalisasi Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 06. No. 03. 2017.
- Rahadi, Dedi Rianti dan Muhammad Miftah Farid. *Monograf Analisis Variabel Moderating*. Bekasi: CV. Lentera Ilmu Mandiri, 2021.
- Rahayu, Mintarti, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Service Center* (Studi pada Samsung Center di Kota Malang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. No. 21. Vol 1. 2016.
- Rahayu, Sri. *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV Anugerah Jaya, 2019.

- Rahmat Hidayat. *Fikih Muamalah Teori dan Prinsip Hukum Ekonomi Syariah*. Medan: CV. Tunnga Esti, 2022.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2010.
- Retnawati, Heri. *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian (Panduan Peneliti, Mahasiswa, dan Psikometrian)*. Yogyakarta: Parama Publishing, 2016.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifatama Publisher, 2019.
- Rofiki, Ach, Nurhayati. "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Sikap Nasabah (Studi Pada Bank Muamala KC. Malang). *J-MACC, Journal of Management and Accounting*. Vol. 3. No. 1. 2020.
- Roisul, M. Fakhri dan Rini Safitri. "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Anggota di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Lamongan", *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. Vol. 5, Nomor 2. November, 2022.
- Roisul, M. Fakhri, Rini Safitri, "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Anggota di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Lamongan". *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. Vol. 5. Nomor 2. 2022.
- Rouly, Dorothy dan Pandjaitan, *Buku Ajar Penelitian Untuk Bisnis*. Bandar Lampung: Aura Publishing, 2017.
- Rusby, Zulkifli. *Lembaga Keuangan Syariah*. Ria: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2015.
- Sahabuddin, Romansyah *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Industri Perbankan*. Banten: Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Industri Perbankan*. Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metedologi Penelitian*. Bojonegoro: KBM Indonesia, 2021.
- Sari, Yunita Kurnia "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Market dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 17. No. 2. 2017.

- Senoaji, Fauzie. "Hubungan Antara Tanggung Jawab Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Anggota BSI Surabaya". *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol. 1, No. 2. September, 2021.
- Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press, 2011.
- Siregar, Syofian. *Metode Peneliitan Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Situmeang, Ilona Vicenovie Oisina. *Corporate Social Responsibility Dipandang dari Prespektif Komunikasi Oerorganisasi*. Yogyakarta: Ekuilibria, 2016.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sudarsono, Blasius. *Menuju Era baru Dokumentasi*. Jakarta: LIPI Press, 2016.
- Sudarsono, Heri. *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi, 2020.
- Sudirman, dkk. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Melalui Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening*", *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 19. Vol. 3. 2022.
- Sudirman, dkk. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Melalui Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening*". *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 19. Vol. 3. 2022.
- Suharyadi dan Purwanto. *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sultoni, Mohammad Hamim. *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR terhadap Citra Perusahaan)*. Pamekasan: Duta Creative, 2020.
- Susanto, Puteri Herlanies, Iwan Kurniawan. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plza". *Jurnal Manajemen Krisnadwipayana*. Vol 7. No. 1. 2029.
- Suyono. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Syarifuddin dan Ibnu Al Saudi. *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS*. Palangkaraya: Bobby Digital Center, 2020.

- Syarifudin, dkk. *Sejarah Pemasaran & Strategi Bauran Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2022.
- Thalib, Muh. Dhalan. *Membangun Motivasi Belajar dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019.
- Udin, Moch. Bahak dkk. *Buku Ajar Statistik Pendidikan*. Sidoarjo: Umsida Press, 2021.
- Wahyoedi, Soegeng dan Saparso. *Loyalitas Anggota Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Wahyudi, Isa dan Busyra Azheri. *Corporate Social Responsibility Prinsip, Pengaturan & Implementasi*. Jawa Timur: Setara Press, 2008.
- Warsito, Windry Setyaning. “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung”. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*. Vol.2 No. 2. 2018.
- Wati, Lela Nurlaela. *Model Corporate Social Responsibility (CSR)*. Ponorogo: Myria Publisher, 2019.
- Winarno. *Metedologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmasni*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang (UM PRESS), 2013.
- Wirakanda, Gugum Gumilang dan Indri Syafira Putri. “Analisis Penanganan Keluha Pelanggan (Studi Kasus di Kantor POS Bandung 40000)”. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 10, No. 2. September, 2020.
- Yulianti, Farida dkk. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Zainurroslamia, Saida. *Manajemen Pemasaran dan Bisnis bagi Usaha Mikro kecil, & Menengah*. Kalimantan Timur: RV Pustaka Horizon, 2017.
- Zusnory Edwin, *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.