

DAFTAR PUSTAKA

Alfi Kamilia, Skripsi: “Service Excellence Dalam Penguatan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabah Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil Nuansa Umat (BMT NU) Cabang Galis Pamekasan”, (Pamekasan, IAIN MADURA, 2020).

Assauri, Sofjan, 2010, Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi, 10 Penyunt. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ariani, Dorothea Wahyu, 2004, Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitas, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Ariani, D.W, 2003, Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif, Bogor: Ghalia Indonesia.

Al-Arif, M. Nur Rianto, 2012, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta.

Albert Kurniawan, Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Administrator, “Sejarah BMT NU Jawa Timur”, BMT NU Jawa Timur, Diakses Dari <https://Bmtnujatim.Com>, Pada Tanggal 23 Agustus 2023, Pukul 14.20 WIB

BRM Suryo Triono, Adi Penawan, Aris Tri Haryanto, “Pengaruh Kualitas Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Kredit Pada PD. BPR Bank Daerah Sukoharjo”, Jurnal Ekonomi Dan Perbankan, Vol 5 No.1, (2020).

Brosur Produk Tabungan Pembiayaan Murni Pola Syariah KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

Burhan Bungin, Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Kedua (Jakarta: Kencana, 2005).

Dheany, Arumsari, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Air Minum dalam Kemasan (Amok) Merek Aqua (Studi pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah), Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro: Semarang.

Dr. Kiki Farida Ferine, S.E., M.Si, Pelayanan SDM, (Selat Media, 30 November 2022)

Dr. Andri Soemitra, M.A., Bank & Lembaga Keuangan Syariah, (Prenada Media, 2 Januari 2017)

Danang Sunyoto, Metodologi Penelitian Akuntansi (Bandung: Refika Aditama, 2013).

Erna Mada Lena, Bambang Mursito, Sri Hartono, “Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelanggan Pada Outlet 3Second Surakarta”, Jurnal Ekbis, Vol.22 No.1, (2021).

Fandy Tjiptono, 2019, Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono, 2014, Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: 2000)

Gilang Fatikhul Burhan, Agus Mansur, Taufiq Immawan, “Perencanaan Strategi Pemasaran Berdasarkan Customer Value”, Jurnal Proxima (productivity, optimization, and manufacturing system), Vol.4 No.2, (Desember 2020).

Garvin (Lovelock, 1987:367) dalam Fajar Laksana. (2008:89), *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta, Graha Ilmu)

Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2003).

Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

<https://Bmtnujatim.Com/> Diakses Tanggal 23 Agustus 2023 Pukul 14.00

WIB

Istianjo, Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi Dimensi Kerja Karyawan (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005).

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 8* (Bandung: BP Undip, 2005).

Imam Maulidi, Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, *Wawancara Langsung* (14 Agustus 2023)

Inas Mawardah, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016).

Ivan Hidayatur Rahman , “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan Umum Syariah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan”, (IAIN Madura, Pamekasan, 2021).

Iendy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, (pasuruan: Qiara Media, 2021).

Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta:Kencana, 2012).

Kotler, P, (2005), *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Lovelock, Christopher, 2010, *Pemasaran Jasa, Edisi Ketujuh, Jilid 2*, Jakarta: Erlangga.

Literasi, Di Akses Dari <https://Www.Gramedia.Com>. Pada Tanggal 23 Agustus 2023, Pukul 19.15 WIB.

Muslim Tanjung, Arina Novizas, “Eksistensi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dalam Perekonomian Islam”, Vol. III No. 1, (Januari 2018).

Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

Marcel, Davidson, 2003, *Service Quality In Concept and Theory*, Published by American Press, USA.

Muhammad Reza, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Customer value Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada BMT Komunitas Amal Sholeh (KAS), Larangan, Kota Tnggerang)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017)

Muspiha, *Platform Digital: Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*, (Rena Cipta Mandiri, 27 Februari 2023).

- Muhamad Adam, Manajemen Pemasaran Jasa, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Muslich Ansori & Sri Iswati, Metodologi Penelitian Kuantitatif (Surabaya: Airlangga University Press, 2017).
- Mahyus Eka Nanda, Ekonometrika Dasar (tt: Mitra Wacana Media, 2015).
- Mudharaj Kuncoro, Metode Kuantitatif (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011).
- Maulidina Alifa, “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”, (IAIN Madura, Pamekasan, 2020).
- Nazilah Salim, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan”, (Institut Agama Islam Madura, 2020).
- Nurdalillah Hasby, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur, UIN Sumatera Utara Medan, 2019.
- Neni Sri Iminiyati, Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal wat Tamwil), (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2 Desember 2010).
- Nursya'bani Purnama, Manajemen Kualitas Perspektiif Global, Yogyakarta : EKONISIA, 2006.
- Oliver, Richard L, 2014, Stisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer, Second Edition, Routledge, New York
- Priyono, Metode Penelitian Kuantitatif (Sidoarjo : Zifatama Publishing, 2014).
- Prajati, Galih, 2013, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Pembelian Sabun Wajah Pond's White Beauty (Studi Kasus pada Mahasiswi Administrasi Bisnis Polsri), Palembang: Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Prawirosentoso, Suyadi, 2002, Manajemen Operasi, Analisis dan Studi Kasus, Jakarta: Bumi Akasara.
- Rokhmat Subagiyo, Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah, (Jakarta: Alims Publishing, 2017).
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- RR Dewi Asprina Sari, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Value Terhadap kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Positive Word Of Mouth”, (IAIN Madura, Pamekasan, 2021).
- Rahmad Kurniawan, Kualitas dan Strategi Pelayanan KSPPS BMT Peta Cabang Jombang, (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 25 Januari 2021).
- Riyadin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus pada Desa Pekalongan)”, Jurnal Simplex, Vol.2 No.1, (2019).
- Robithoh Qolby Bifadlillah, “Pengaruh Kualitas layanan, Citra Merek dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan”, (IAIN Madura, Pamekasan, 2020).

Ricky Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosain, 2017)

Sundari, Diah Syifaul A'yuni, Muawanah, Ainun Nur Rofikoh, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Global Madani Indonesia", *Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah*, Vol.02 No.02, (November 2020).

Sony Hendra Permana, Masyithah Aulia Adhiem, "Strategi Pengembangan Baitul Mal Wattamwil Sebagai Sumber Pembiayaan Alternatif Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah", Vol. 24, No. 2, (2019).

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012)

Stemvelt, Robert C, 2004 (diterjemahkan oleh purwoko), *Perception Of Service Quality*, Allyn And Bacon, Massachusetts.

Samuelson, Jeniston, 2000, *Application Of Quality Service Theory*, Published by John Wiley and Sons, USA

Scott Robinette dan Claire Brand, *Emotional Marketing*, Jakarta: MC Grow Hill Book Company, 2001

Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Pernadamedia Group, 2015).

Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004).

Sudaryono, Gaguk Margono, dan Wardani Rahayu, *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

Slamet Riyanto dan Aglis Andhita H, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).

Sutrisno Hadi, *Seri Program Statistic-Versi2000* (Yogyakarta: Univeritas Gajah Mada, 2020)

Syofian Siregar, *Motode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. 1 ed, (Jakarta: Kencana, 2013).

Sultonil Adim, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Tabah Di KSPPS BMT NU JATIM CABANG CAMPLONG SAMPANG*", (Pamekasan, Institut Agama Islam Madura, Juni 2022).

Siti Munisih dan Euis Soliha, "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang*", (Semarang, Universitas Stikubank Semarang, 2015).

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi, (Pamekasan : Institut Agama Islam Negeri Madura 2020).

UKM-F Dycres 2019, *Kompilasi karya ilmiah UKM-F Dycres 2019*, (Jawa Tengah: NEM, 2021).

V. Wiratna Sujarweni & Poli Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019).

Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bi snis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

Wilkie, W. L, 1994, Consumer Behavior, 3rd edn, New York

Yenny Logiawan, Dr. Hartono Subagio, M.M, “Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya”, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.2 No.1, (2014).

Yulisetiarni, D, dan Prahasta, Y.A (2019), The Effect Of Price, Service Quality, Customer Value and Brand Image On Customers Satisfaction Of Telkomsel Cellular In East Java Indonesia, Internasional Journal Of Scientific & Technology Research, 813.

Zulki Zulkifli Noor, Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Petunjuk Praktis untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi) (Yogyakarta:Deepublish, 2015).

Zainal Abidin, Manajer BMT NU Jawa Timur, *Wawancara Langsung* (18 Agustus 2023)