

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, at-Thalaq (65) : 6
- Al-Qur'an, al-Baqarah (2) : 233
- Al-Qur'an, al-Qashas (28) : 26
- Abdullah bin Abdurrahman, Tafsir Ibnu Katsir, (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2012, Cet.5, Vol.1).
- Administrator, Sejarah BMT NU Jawa Timur", BMT NU Jawa Timur, Diakses Dari <https://Bmtnujatim.Com>, Pada Tanggal 17 Mei 2023, Pukul 22.30 WIB
- Adam, Muhamad. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Adawiyah, Shintya Robiatul, dkk, "Pelaksanaan Gadai Emas Syariah sebagai Alternatif Pembiayaan di Kota Bandar Lampung", *Pactum Law Jurnal*, Vol.1 No.2,(2018).
- Adhari, Iendy Zelvian. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, (pasuruan: Qiara Media, 2020).
- Al-Mundziri, Ringkasan Sahih Muslim, (Bandung: Jabal, 2013, No.970, Cet.2)
- Al Arif M.Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabeta: Jakarta 2010)
- Amri Mirza Astia, Yusnita, Melva Ardana. "Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian Persero Cabang Syariah", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 1, No, 01, (2023).
- Ansori, Muslich & Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2017).
- Anditin Hristo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian syari'ah Batusangkar". (Skripsi, IAIN Batusangkar, Batusangkar 2019).
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), cet. ke-1.
- Anggraini Nia & R. Rudi Alhempri, "Analisis Kepuasan Konsumen PT Haway Holiday Hotel Pekanbaru", *Jurnal Inivasi Penelitian*, Vol 1, No, 9, (2021).
- Anggraini Yulia Dwi. "Pengaruh Biaya penitipa (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syari'ah Way Halim Bandar Lampung)", Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2018.

Azizia Fatima Nur, Hanif Shiddiqi Akbar, Muhammad Dzikri, Taufiqur Rohman, Yusril Alfalah Riliando, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2”, *Jurnal Manova*, Vol 4, No, 01, (2021).

Balqis, Putri Dona. “Gadai Emas Syariah Evaluasi dan Usulan Akad Sesuai Prinsip Syariah”, *Jurnal Gadai Emas Syariah*, Vol.7, No. 01, (2017).

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

Caniago, Fauzi. “Ketentuan Membayar Upah dalam Islam”, *Jurnal TEXTURA*, Vol. 5, No.1, (2018).

Faqih, Anis Nafila, “Analisis Sistem Ujrah Perspektif Prinsip Syariah (Kajian Di PT. Putra Garam Perkasa Kabupaten Sampang)”, *Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam*, Vol 4, No, 02, (2021)

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

Haryanto, Rudi. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (pamekasan: Duta Media Publishing. 2020)

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

Hartina, “Pengaruh Lokasi, Biaya Ujrah, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian JL. Kolonel Atmo Palembang”. (Skripsi, UIN Raden Fatah, Palembang 2018).

Hermanto, *Faktor pelayanan,kepuasan,dan loyalitas pelanggan*, (Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya, 2019)

Hidayati Tri, dkk, *Statistika Dasar Panduan bagi Dosen dan Mahasiswa* (Jawa Tengah : Pena Persada, 2019).

Hidayatullah, Muhammad Alfin . “Rahn (gadai)”, *Salam : Islamic Economics Journal*, Vol 1, No , 02, hal 4-5.

<https://Bmtnajatim.Com/> Diakses Tanggal 17 Mei 2023 Pukul 22.19 WIB

Ifham Sholihin, Ahmad. *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010)

Imaniah Rosikhotul. “Pengaruh Ujrah Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”. Skripsi, IAIN Jember, Jember 2020.

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

- Kasmir, *Custeomer service Excellent Teori dan Praktek*, (Depok: PT. Rajagrafindo persada, 2017).
- Kasmir, *Etika Customer service* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005).
- Khairuddin & Haya Rizqa, “Perhitungan Biaya Pada Pengiriman Barang”, *Jurnal Al-Mudharabah*, Vol 2, Edisi 2, (2020).
- Kitab Shahih Bukhari, Bab: *Penjelasan tentang Tukang Bekam*, Hadits .1960
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Kuncoro, Mudharaj. *Metode Kuantitatif* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011).
- Kotler, Philip & Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : penerbit Erlangga, 2008).
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- Maulidi, Imam. Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, Wawancara Langsung (30 November 2023)
- M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam* (Fiqh Muamalat) (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), Edisi 1 cet ke-2.
- Menara, Lenny, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 32, No, 1, Desember 2019.
- Nanda, Mahyus Eka . *Ekonometrika Dasar* (tt: Mitra Wacana Media, 2015).
- Nasrun Haroen, Fikih Muamalah, (Jakarta: Gaya Media Pratama 2000).
- Nurnarisna & Adiyes Putra, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2018).
- Novita Dewi, Matsyithoh. “Analisis Normatif Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT),”*economica*, Vol. 5, No.2 (oktober 2014), 18.
- Nursyamsu, “Gadai Emas Di Perbankan Syariah”, *Bilancia*, Vol 10, No, 02, (2016).
- Nopianti Nila, Randi Rizki Illahi.“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB Masalah Di Bank BJB Syariah Kcp Ciamis”,*Jurnal ekonomi Rabbani*, Vol 2, No. 02, (2022).
- Noor, Zulki Zulkifli. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Petunjuk Praktis untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)* (Yogyakarta:Deepublish, 2015).

- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta:Kencana, 2012).
- Observasi Langsung (20 Maret 2023).
- Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo : Zifatama Publishing, 2014)
- Purhantara, Wahyu. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Rais, Sasli. *BMTKonsep dan Sistem Operasional (Suatu Kajian Kontemporer)*, (Jakarta: Universitas Indonesia, UI-Press, 2008)
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita H, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).
- Rusby, Zulkifli. *Manajemen Perbankan Syariah*, (Pekanbaru Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017)
- Romdhoni, Abdul Haris dan Dita Ratnasari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Anggota untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol, 4, No, 02, (2018).
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).
- Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah 13*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006).
- Siregar Lukman Hakim. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Bnk syariah mandiri Cabang Medan Marelan), *Jurnal*, Vol. 8, No.02 (Januari, 2018).
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. 1 ed, (Jakarta: Kencana, 2013).
- Surepno. “Studi Implementasi Akad *Rahn* (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah”. *Journal Of Sharia Economic Law*, Vol 1, No. 02, (2018).
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2013).
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019).
- Sujarweni, V. Wiratna & Poli Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Pernadamedia Group, 2015).
- Sudaryono, Gaguk Margono, dan Wardani Rahayu, *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010).
- Subagiyo, Rokhmat. *Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah*, (Jakarta: Alims Publishing, 2017).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis ,(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2019).
- Suhendi, Hendi . *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2002).
- Sumniyah, Anggota gadai lembaga keuangan lainnya, Wawancara langsung (11 Desember 2023)
- Syaiful Aziz, *Fikih Islam Lengkap*, (Surabaya: Asy-Syifa, 2005).
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah,Edisi Revisi*, (Pamekasan : Institut Agama Islam Negeri Madura 2020).
- Tarantang Jefry, Maulidia Astuti, Annisa Awwaliyah, Meidinah Munawwaroh, *Regulasi Dan Implementasi BMTDin Indonesia*, (Yogyakarta: K-Media, 2019).
- Turmudi, Muhammad. “Operasional Gadai Dalam Sistem Ekonomi Islam”, *Jurnal Al-‘Adl*, Vol 9, No, 01, (2016).
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: 2000).
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta:Penerbit Andi, 2002
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, (Yogyakarta: Andi, 2015)
- UKM-F Dycres 2019, *Kompilasi karya ilmiah UKM-F Dycres 2019*, (Jawa Tengah: NEM, 2021).
- Wahiburrahman, *Islamic Work Etic and BMT*, (Malaysia: IIUM Malaysia, 2011).
- Widiyanto, *BMT Praktik dan Kasus*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016).
- Yafiz, Muhammad Lathief Ilhamy. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Medan: Febi UIN-SU Press, 2018).
- Yuliardi, Ricky dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosain, 2017).
- Zulkarnain Andi Tenri A. “Pengaruh Ujrah Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”, Skripsi, IAIN Palopo, palopo, 2020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Asumsi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Definisi Istilah.....	Error! Bookmark not defined.
I. Kajian Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. <i>Ujrah</i> (Upah).....	Error! Bookmark not defined.
B. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kepuasan Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pembiayaan.....	Error! Bookmark not defined.
E. Gadai (<i>Rahn</i>).....	Error! Bookmark not defined.
F. <i>Baitul Maal wat Tamwil</i> (BMT).....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Sumber data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Skala Pengukuran instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
F. Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
A. Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.

B. Pembuktian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Riwayat Hidup Penulis	Error! Bookmark not defined.

