

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhamad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Bandung: Alfabeta. 2015).
- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. (Pasuruan: Qiara Media. 2020).
- Administrator, Sejarah BMT NU Jawa Timur”, BMT NU Jawa Timur, Diakses Dari <https://Bmtnujatim.Com>, Pada Tanggal 27 Maret 2023, Pukul 22.30 WIB
- Al Arif, M.Nur Riyanto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabeta: Jakarta 2010).
- Aminah, Rabiatul & Wadhan,” Pengaruh Tunjangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Bakti Artha Sejahtera (Bas) Sampang,” *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, No. 1 (Juni 2016).
- Aini, Yenny Kuratul & wadhan,” Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah Pada Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan”, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, No. 2 (Desember 2016)
- Anas Achmad Tarmidzi, Fadllan,”Pengaruh Hubungan Berkelanjutan Terhadap Kesetiaan Nasabah Di BMT NU Cabang Pragaan Kabupaten Sumenep”, *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 4, No 1 (Juni 20217)
- Budiyanto, Eko dan Mochamad Mochklas. *Kinerja Karyawan*. (Banten: AA Rizky. 2020).
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana. 2005).
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan pelayanan prima*. (Yogyakarta: gava media.2014).
- Dewi, Matsyithoh Novita. “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).
- Djati, S Pantja dan Didit Drmawan. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 7. No. 1 (2005).
- Farisi, Salman. Juli Irnawati. dan Muhammad Fahmi.”Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap karyawan.” *Jurnal Humaniora*” 4. no.1 (April.2020)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* . (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 8* (Bandung: BP Undip. 2005).

- Hadi, Sutrisno. *Seri Program Statistic-Versi2000* (Yogyakarta: Univeritas Gajah Mada. 2020).
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011). 24.
- Hermanto. *Faktor pelayanan. kepuasan. dan loyalitas pelanggan* (Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya. 2019)
- Haryanto Rudy,"Efektifitas Iklan Pada Keputusan Nasabah BPRS Di Madura",*Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, Vol,6 No,1 (Juni 2019), 42
- <https://Bmtnujatim.Com/> Diakses Tanggal 27 Maret 2023 Pukul 22.19 WIB
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. (Jakarta: Gramedia Pustaka. 2014).
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Unitomo Press. 2019).
- Indrawati, Ayu Desi." Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar." *Jurnal Manajemen. Strategi Bisnis. dan Kewirausahaan* 7. No. 2 (Agustus 2013)
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: Elek Media Kompotindo. 2003).
- Istianjo. *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi Dimensi Kerja Karyawan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.2005).
- Joko Suwito,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru." *Jurnal Kindal*, vol 14. No 3(Juli. 2018).
- Kasmir. *Etika Customer service* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2005).
- *Pemasaran Bank Edisi Revisi*.(Jakarta: Kencana 2008).
-*Custeomer service excellent teori dan praktek*. (Depok: PT. Rajagrafindo persada).
-*Pemasaran bank*.(Jakarta: kencana.2010).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Gramedia. 2003).
- Kotler, Phlip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga. 2009).
- Kuncoro, Mudharaj. *Metode Kuantitatif* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 2011).
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*. (Bandung: Alfabeta. 2014).
- Rahmad Nasfi & Sabri "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Of Economic Studies*,Vol ,No.1 (Januri 2020).
- Laksana, Fajar. *Manajemen pemasaran pendekatan kritis*.(Yogyakarta: graha ilmu.2008)

Literasi, Di Akses Dari <https://www.gamedia.com>. Pada Tanggal 27 Maret 2023, Pukul 22.43 WIB.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat. 2006).

Mahadi Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah” jurnal pemasaran kompetitif, vol 2,01 (oktober,2018)

Mangkunegara, A.A.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2006).

Maulidi Imam, Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, *Wawancara Langsung* (27 Maret 2023)

Muslich Ansori & Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press. 2017).

Nanda, Mahyus Eka. *Ekonometrika Dasar* (tt: Mitra Wacana Media. 2015).

Susanti Novia dan Arsyad Syahrin. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang” *Jurnal Ilmiah Feasible bisnis, kewirausahaan & koperasi*, vol 1, no 1 (februari, 2019)

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

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

Prawirosentono, Suyadi. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta: BPFE. 1999).

Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publishing. 2014).

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

Putri, Emmita Dewi Hari. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. (Yogyakarta: Deepublish. 2016).

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

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).

S.P Robbins dan M. Mattew. *Organization Theory: Structure. Design and Application*. (Uttar Pradesh: Dorling. 2009).

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

- Ilmu. 2006).
- Silaen, Novia Ruth. dkk.. *Kinerja Karyawan*. (Bandung: Widiana Bhakti Persada. 2021).
- Siregar, Syofian. *Motode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. 1 ed. (Jakarta: Kencana. 2013).
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media. 2012).
- Subagiyo, Rokhmat. *Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah*.(Jakarta: Alims Publishing. 2017).
- Sudaryono. Gaguk Margono. dan Wardani Rahayu. *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis .(Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D)* (Bandung: Alfabeta. 2010).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta. 2012).
- Sujarweni, V. Wiratna & Poli Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012).
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2019).
- Sunyoto, Danang. *Metodelogi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama. 2013).
- Syahputra, Ahmad Bakri. Susyanto. Alim Murtani. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja *Customer service* Terhadap Kepuasan Anggota”. *Jurnal Feb*. vol 1. no 1.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan:IAIN MADURA.2020).
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi. 2000).
- Tri, Hidayati. dkk. *Statistika Dasar Panduan bagi Dosen dan Mahasiswa* (Jawa Tengah : Pena Persada. 2019).
- 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).
- Wibisono, Dermawan. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Erlangga. 2001).
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2007).

Widiyanto. “Studies on Baitul Maal wa Tamwil in Financing Micro Enterprises In Central Java”.
(Tesis: UPM Malaysia. 2007).

Widiyanto. *BMT Praktik dan Kasus*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016).

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

Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi & M Noorman “Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol 9, no 2 (Juni, 2021).

Zuhri, Ach & Rudy Haryanto,” Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Bprs Bhakti Sumekar Sumenep,” *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, No. (1 Juni 2016)