

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews Ed. 1 Cet. 2*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Rajawali Pers, 2013.
- Basu Swasta, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen Edisi*. Yogyakarta: BPFE, 2001.
- Basu Swasta, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: BPFE, 2005.
- Danang Sunyoto, *Analisis Validitas & Asumsi Klasik Cet. 1* (Yogyakarta: Gava Media, 2012).
- Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama, 2013.
- Erni Widiastuti, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Lembaga Keuangan BMT Insan Kamil Solo”, jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 4. Desember 2016.
- Etta Mamang, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi, 2013.
- Evi Okatviani, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat”, *Jurnal Bisnis dan Bank*, Volume 2, No. 2. November 2012.
- Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Fatati Nuryana, *Statistik Bisnis Jilid Im*. Surabaya: CV Salsabila Putra Pratama.

- Febrian, “Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Cabang Manado”, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 16, no.04 tahun 2016.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Peneliti Universitas Diponegoro, 2011.
- Jonathan Sarwono, *Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011).
- Kasiram, *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2012.
- Kasmir, *Customer Services Excellent* Sri Imelda, “Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin”, *Jurnal Inteknal*, Volume 17, Nomor 2 November 2017.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: Rajawali Pers, 2014).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler dan Lane Keller, *Manajemen Pemasaran:Edisi ketiga Belas, Jilid 2* Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indkes, 2005.
- Latumaeriss, *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- M. Iqbal Kasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 Statistik Deskriptif*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005.
- Meilia Nur Indah Susanti, *Statistika Deskriptif & Induktif* . Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Meilia Nur Indah Susanti, *Statistika Deskriptif & Induktif*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi 2*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.

- Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian, Refleksi Pengembangan dan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, Ed IV. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Munawaroh, *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang : Intimedia, 2012.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012
- Nurul Huda, Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015.
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI*. Jakarta : PT. Remika Cipta, 2010.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Penadamedia Group, 2013.
- Syofiyon Siregar *Statistika Deskriptif untuk Peneitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Raja Grafindo 2014
- T Hani Handoko, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi* .Yogyakarta: BPFE, 1999.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan:STAIN Pamekasan, 2015.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan: STAIN Press, 2012.
- Tony Wijaya, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik* .Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2014.

Wiratna Sujarweni, *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

[www.bmtnujawatimur.com](http://www.bmtnujawatimur.com), diakses pada tanggal 25 September 2018 Pukul 19.30 WIB.

Yunni Rusmawati, “Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Volume XIX, Nomor 1 Maret 2018.