

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. *Manajemen. Bisnis. Syariah*, Cet ke-1. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Arifin, Ihwan. *Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada PT. BPRS SAFIR kota Bengkulu*. Skripsi Prodi perbankan Syariah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018.
- Dewi,Cokorda Istri Agung Krisna. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali E. Jurnal Manajemen Unud*, Volume 7, Nomor 8, 2018.
- Fadhillah, Firda Asmaul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan pada BMT Surya Mandiri Jetis Ponorogo*. Skripsi Ekonomi Syariah. Institute Agama Islam Negeri (IAIN): Ponorogo, 2021.
- Ghozali, Immam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung, 2016.
- Heidracman, Suad dan Husnan. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2013.
- Juliansyah, Noor. *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: Prenadamedia, 2013.
- Kamila, Intan. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug*. Skripsi Fakultas Ekonomi. dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014.
- Kotler & Keller. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 15, Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kumoro, Dwi Ferdijatmoko Cahya. *Pengaruh Pemahaman Nasabah tentang Diversifikasi Produk dan Kualitas Jasa Pelayanan Kredit Terhadap Kepuasan Konsumen Pada BMT An-Naafi Boyolali*. Skripsi Prodi Pendidikan Akuntansi UMS, 2020.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, 2015.
- Mahendri, Wisnu. Dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di KJKS BMT RIZQONA IKABU Tambakberas Jombang*, KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu, 1 (2) e-ISSN: 2828-6863. 2022.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul. *Metode. Penelitian. Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Rivai. *Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya. Saing. Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Rokhman, Wahibur. *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*. P-ISSN: 1978-0724, E-ISSN: 2502-3993 Jurnal IQTISHDIA Vol. 9, No.2, 2016, 326-351. 2016.
- Salman, Kautsar Riza. *Akuntansi. Perbankan. Syariah. Berbasis. PSAK Syariah*. Jakarta: Indeks, 2012.
- Sampara, Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 2013.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013.

- Sarwita, H. Ade. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung". *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, Vol 4. (2017): 36- 40.
- Sigit, Kharisma N., and Euis Soliha. "Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, vol. 21, no. 1, Jan. 2017, pp. 157-168, doi:10.26905/jkdp.v21i1.1236.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi. 2014
- Uno, Hamzah B dan Nina Lamatenggo. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Utami, P., & Puspaningtyas, D. E. *The Miracle of Herbs*. Jakarta: PT AgroMedia Pustaka, 2013.
- Widodo Dkk. *Panduan. Praktis. Operasional. Baitul Mal. Wat Tamwil (BMT)*, Cet ke-2. Bandung: Mizan, 2000.
- Yusuf, Murni. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017.