

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggabrata, Dewa Made Wisnu dan Gede Bayu Rahanata. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Pada Pt Bpr Balidana Niaga Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4 No. 5:1196-1205.
- Ansofino dkk. 2016. *Buku Ajar Ekonometrika*, Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol 17 No. 2:114-126.
- Asie, Christin Arie Analisis. 2014. *Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt.Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) Cabang Kasongan*, (Jurnal Sains Manajemen, Vol. 3 No. 1:2302-1411.
- Aziz, Ervin Kumala. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 2 No. 2: 64-81.
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Dasri, Muh. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada Pt Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu*, E- jurnal Katalogis, Vol. 5 No. 11: 36-46.
- Departemen Agama RI. IV 1982/1983. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Proyek pengadaan kitab suci Al-Quran Depart. Agama RI Pelita III,
- Ekowanti, Mas Roro Lilik. 2017. *Kemitraan dalam Otonomi Daerah*, Malang: CV. Cita Intrans Selaras.
- Febriana, Nina Indah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal An-Nisbah, Vol. 03 No. 01: 150.
- Firdaus dan Fakhry Zamzam. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish,

- Firmansyah, Denny dan Saharuddin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen, JIPSA, Vol. 16 No. 25:79-80.*
- Habiby, Wahdan Najib. 2017. *Statistika Pendidikan*, Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Hadiwidjaja, Rini Dwiyani. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil*” Jurnal Ilmu Akuntansi, Vol. 10 No. 2: 289-312.
- Hamdi, Asep Saepul. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Deepublish
- Hastuti, Tuti dan Muhammad Nasri. 2014. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang*, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol. 3 No. 3: 73-94.
- Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusra. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Depok: Kencana.
- Imaniyati, Neni Sri. 2010. *Aspek-aspek Hukum BMT*, Anggota IKAPI: PT Citra Aditya Bakti.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Markplus On Marketing The Second Generation*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Istiqomah. 2017. *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Dan Pengawas*, Tulungagung: t.p.,
- Kurniawan, Albert. 2009. *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*, Yogyakarta: MediaKom.
- Mardani. 2017. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana.
- Mauludi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistik Satu*, Jakarta Timur: Alim’s Publishing.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Purwaningsih, Titik. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung*. Tulungagung: Skripsi., t.p. pada [repo.iain-tulungagung.ac.id](http://repo.iain-tulungagung.ac.id)
- Profil Lembaga BMT Istiqomah Unit II Plosokandang. 2017. Tulungagung: t.p.,
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*, Makassar : CV Sah Media.
- Rahayu, Deny Danar dan Alvi Furwanti Alwie. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru*, Jurnal Ekonomi, Vol. 18 No. 1:44-45.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction and Call Center Berdasarkan ISO 9001I*, Jakarta: PT Gramedia.
- Rochmaniah, Ana. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Tulungagung*. (Tulungagung: Skripsi tidak diterbitkan, 2014), pada [repo.iain-tulungagung.ac.id](http://repo.iain-tulungagung.ac.id).
- Saputra, Roby Ben dan Alvi Purwanti Alwie. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt.Bank Riau Kepri Cabang Siak*, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol. 7 No. 2: 287-288.
- Sarmanu. 2017. *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Satriyanti, Evi Okatviani. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*, Journal of Business and Banking, Vol. 2, No. 2: 171-184.
- Situmorang, Syafizal Helmi *et.al.*, .2010. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, Medan: USU Press.
- Soemitra, Andri. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Solimun, dkk. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penelitian*, Malang: UB Press.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta cv.
- Sulaeman, Maman. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewiraniagaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiun Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah*”, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 17 No. 2:38-39.
- Suryani dan Hendryadi. 2016. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group.
- Sutisna, Ade Jaya . 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada kantor AJB Bumiputera Syariah Cabang Serang*”, *Jurnal Ilmiah Revenue*, Vol. 2 No. 2:133-134.
- Tahuman, Zainuddin. 2016. *Analisis Fakkor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing*, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 No. 3: 445-460.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Cet. ke 2.
- Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 1: 55-56.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*. Surakarta: *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17. No. 1: 40-41.
- Zakiy, Muhammad dan Ervita Putri Azzahroh. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 3. No. 1:26-36.