

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol 9, No 1, Januari
- Agung, Anak Agung Putu, 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Malang: Universitas Brawijaya Press
- Arikunto, Suharsimi, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ascarya, 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Burhan, Edwin Agung Wibowo dan Rahman Hasibuan, 2017. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Batu Aji), *JurnalOJS-Universitas Riau Kepulauan Batam*, Volume 2 No. 1
- Buttle, Francis, 2007. *Customer Realitionship Management (Manajemen hubungan dengan pelanggan) Concepts and Tools*, Malang: Banyumedia Publishing
- Calen, 2012. Dimensi-dimensi Kecerdasan Emosional dan Korelasinya dengan Kinerja Perawat, *Politeknik Bisnis Indonesia*, Vol 2 No.1, April
- Damayanti, Dhita Dhora, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sekapuk, *Jurnal Riset Akuntansi Jambi* Vol 2 No 2, Juni
- Debora, Fransisca, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Analisis Produktivitas Perguruan Tinggi, *JurnalOperations Excellence*, Volume 11 Nomor 1
- Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2021. *Statistik Perbankan dan Keuangan Syariah*, ojk.go.id diakses pada 10 Februari 2021
- Devita, Yeni, 2019. Prevalensi Masalah Mental Emosional Remaja di Kota Pekanbaru, *Jurnal Keperawatan Priority*, Vol 2, No. 1, Januari
- Dewi, Cokorda Istri Agung Krisna, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 8
- Dokumen BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung

Dokumen BMT Sinar Amanah Boyolangu

Dokumentasi Rekapitulasi anggota nasabah BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung 2021.

Dokumentasi Rekapitulasi anggota nasabah BMT Sinar Amanah Boyolangu 2021.

Dwi Setya, Rahajo, 2012. *Keramahan, Kredibilitas, Citra Karyawan, Kepuasan Nasabah dan Kedekatan Karyawan Dengan Nasabah, Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BUMN di Surabaya*, Surabaya: STIE Perbanas

Elrado, Molden, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No. 2, Oktober

Farhan Faizi, Muhammad. 2018. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Motivasi Belajar Matematika Siswa, *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, ISSN Cetak : 2477-2143 ISSN Online : 2548-6950 Volume III Nomor 2, Desember

Febriana, Nina Indah, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah, *AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01, Oktober

Gaol, Analia Lumban, 2017. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 38 No. 1, September

Getut, Pramesti, 2016. *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hariyati, Ekowati Sri, 2017. *Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Oppo Smartphone Di Surakarta*, Sripsi Institut Agama Islam Negeri Surakarta

Hasan, 2001. Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang, *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 1 No. 1, April

Hermawan, Budi, 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Volume 4. Nomor 2

- Hermawan, Asep, 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Grasindo
- Humas KNEKS, 2021. *Sharing Platform Keuangan Mikro Syariah Berbasis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*, kneks.go.id diakses pada 10 Februari 2021
- Hurriyati, Ratih, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta
- Husaini, Usman & Purnomo Sutiady Akbar, 1996. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, Handi, 2019. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, cetakan April 13th, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana
- _____, 2010. *Pengantar Manajemen Keuangan*, Jakarta: Kencana
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry, 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo
- _____, 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*, Jakarta: Salemba Empat
- Kusuma, Rizal Wahyu, 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 4, Nomor 12, Desember
- Laporan RAT BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung 2018
- Laporan RAT BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung Tahun 2019
- Lembaran Negara Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992*, Pasal 1, PDF
- Lupiyoadi, 2001. *Menejemen: Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi ke Dua, Jakarta: Salemba Empat
- Mardeli, 2016. Teori Kompensasi Emosi, *Tadrib* Vol. 2 No. 1 Edisi Juni
- Masduki, 2020. Pengaruh Penerapan Knowledge Management terhadap

Kinerja Perguruan Tinggi dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening, *Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah)* Volume 4, Nomor

Maulana, Ade Syarif, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, *Jurnal Ekonomi* Volume 7 Nomor 2, November

Muhammad, 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: EKONISIA

Mujizatullah, 2018. Kebijakan dan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, *J-HES Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Volume 2 Nomor 1 Januari-Juni

Nina Indah, Febriana, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, *An-Nisbah*, Vol. 03, No. 01, Oktober

Nisa, Khoirotun, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan, *JIES : Journal of Islamic Economics Studies* Volume 1 Nomor 1, Februari

Nisrina, Mella Azhar, 2019. Kekuatan Nilai Emosional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* Volume 8 Nomor 6

Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen, 2001, Adapting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks : A Case Study In Kuwait Finance House, *International Journal of Islamic Financial Service*. Vol 3. No 1

Pradhana, Heppy Prasetyo, 2016. Penguatan Modal Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Melalui Pembiayaan di BMT Mandiri Sejahtera Gresik, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* Vol. 3 No. 4, April

Priadana, Moh. Sidik dan Salaudin Muis, 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Purnamasari, Deti Mega, 2021. *Wapres Sebut BMT Berpotensi Gerakkan Ekonomi dari Bawah*, kompas.com diakses pada 10 Februari 2021

Rahmawaty, 2017. Pembiayaan *Murabahah* Dalam Sudut Ekonomi Islam Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado, *Journal Economic and Business Of Islam* Vol. 2 No. 2. Desember

Ridwan, Ahmad Hasan, 2013. *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, Bandung: Pustaka Setia

- Ridwan, Muhammad, 2004. *Manajemen Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: PINBUK
- Rizqi, Achmad Maulana, 2021. *Bukan Hal Aneh, Tapi Kenapa Pembiayaan Murabahah Banyak Diminati di Indonesia?*, kompasiana.com diakses pada 21 Februari 2021
- Samsul Rizal, Abd Rahman Rahim, & Eka Wardiana, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone, Profitability: *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol.4 Nomor 1 Februari
- Sari, Ayu Frizka Novi Permata, 2016. Pengaruh Service Quality Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada The Laguna A, Luxury Collection Resort&Spa Nusa Dua Tahun 2016, *Ejournal Undiksha* Vol: 4 No: 1
- Setyobudi, Ismayanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Malang: Gava Media
- Siregar, Syofian, 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Subagiyo, Rokhmat, 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, Jakarta: Alim's Publishing
- Sugiono, 2006. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- _____, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna, 2015. *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sujianto, Agus Eko, 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Susanti, Novia & Syahrin, Arsyad, 2019. 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
- Tandjung, Jenu Widjaja, 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua, Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama, Malang: Bayu Media Publishing

- Tjiptono, Fandy, 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV.Andi Offset
- _____, 2010. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI
- Usman, Rachmadi, 2012. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika
- Widiari, Ida Ayu Rat, 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Keadilan Prosedural Karyawan Pada Kepuasan Nasabah, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* Vol. 9, No. 2, Agustus
- Wirawan, Putu Agus Erick Sastra, 2017. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Bali, *Jagaditha: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1, Maret
- Wiroso, 2011. *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: LPFE Usakti