

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol. 15, No. 2.
- Arianto, Nurmin dan Agus Setiawan. 2020. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PAT PT BPR H. A. Bogor*. Jurnal Ilmiah Feasible: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi. Vol.2, No.1.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- BMT Makmur Sejahtera Wlingi. 2018. *Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT)*. Blitar: Laporan tidak diterbitkan.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Quran dan Terjemah*. Jakarta: Lajnah Pesntasbihan Mushaf'I Al-Qur'an. Al- At-Thalaq 65:2-3
- Dokumen Visi Misi BMT Makmur Sejahtera Wlingi, diambil pada tanggal 31 Juli 2021.
- Dwi A, Metha. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Bpr Cabang Tangerang*. Jurnal Mozaik. Vol. XI Ed. 1.
- Eko Sujianto, Agus. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Firdanila, Fiara. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Al-Aqobah Pusri Palembang*. Palembang: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan IBM Program SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumilar, Ivan. 2007. *Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Utamalab.

- Haryanto, Rudy. 2020. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Hendra. 2021. *Manajemen Koperasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hidayat, Solikhul. 2013. *Penerapan Akuntansi Syariah Pada BMT Lisa Sejahtera Jepara*. Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis. Vol. 10 No. 2.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publising.
- Khaliq, Restu. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*. Jurnal of Management and Business. Vol. 2, No. 1.
- Koperasi Al-Mizan Wlingi. 2018. *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus*. Blitar: Laporan tidak diterbitkan.
- Kotler, Philip dan K. L. Keller. Philip Kotler dan Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Ed. 2.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Ed. 13.
- Kurniawan, Robert dan Budi Yuniarto. 2016. *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana.
- Lasmi Wardiyah, Mia. 2019. *Pengantar Perbankan Syariah*. Jakarta: CV Pustaka Setia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki, Agustina. 2020. *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press.

- Nuryadi. 2017. *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: SIBUKU MEDIA.
- Ocktora Sinaga, Astri dan Kusumantoro. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan. Vol. 10 No. 1.
- Oktingasih, Widia. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Al-Ittihad Rumbai*. Jurnal Al-Amwal. Vol. 8 No. 2.
- Parasuraman, A. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol. 64 No. 1.
- Ramadhayanti, Ana. 2019. *Aplikasi SPP untuk Penelitian dan Riset Pasar*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rusdiana, A. dan Aji Saptaji. 2018. *Auditing Syariah*. Jakarta: CV Pustaka Setia. Cet. 1.
- S. Kaihatu, Thomas. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Siagian, Diergibson dan Sugiarto. 2000. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Siregar, Syofian . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Siyoto, Sandu dan Ali Shodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sofiani, Triana. 2014. *Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah Dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional*. Jurnal Hukum Islam (JHI). Vol. 12, (ISSN (p) : 1829-7382).
- Subagyo, Rohmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Sudiryanto, Gun. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harapan Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PD. BPR-BKK Kabupaten Demak*. Jurnal DISPROTEK. Vol. 2 No. 1.

Sugiyono. 2013 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.

_____. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. ALFABETA.

Suyono. 2018. *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Sleman: DEEPUBLISH.

Sukmayadi. 2020. *Koperasi Syariah*. Bandung: ALFABETA

Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti. 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol. 10 No. 2.

Tho'in, Muhammad. 2011. *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*. Jurnal Muqtasid, Vol. 2 No. 1.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

_____. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Verawati Ramadani, Orin. 2019. *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke*. Hasanuddin Journal Of Applied Business and Entrepreneurship. Vol. 2 No. 3.

Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Vol. 2, No. 1.

Wayan Sujana, I. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Baubau*. Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset). Vol. 3, No. 2.

Widhi Kurniawan, Agung dan Zarah Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: PANDIVA BUKU.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.