

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Amalia, Euis. 2009. *Keadilan Distributif Dalam Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Agama RI. 2009. *Syamil Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: PT. Syaamil Cipta Media.
- Divayana, Kadek Ari Dwi dan Gede Bayu Rahanatha. 2018. Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (PT. BPR. Mertha Sedana Dan PT. BPR. Mas Giri Wangi). Bali: *E-Jurnal Manajemen Unud, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD)*, Vol. 7, No. 4.
- Djazuli dan Yadi Yanwari. 2002. *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan*. Jakarta : Rajawali Press.
- Durianto. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerjemah: Hesti Widyaningrum*. Jakarta: PPM.
- H. Nashar, 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hartono, 2008. *SPSS 16,0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belaja.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: PT Kencana.
- Huda, Nurul Et.al. 2017. *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi*. Depok: Kencana.
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Erlangga.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian*. Surabaya: CV jakad Publising.
- Indonesia, Ikatan Bankir. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Ed.1*, (Jakarta: Gramedia).
- Irawan, Hadi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Kasmir 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. 2016. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran. edisi Millenium*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Solichin, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. Banjarmasin: *Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Edisi Juli-Vol 8, No. 2*.
- Mauludi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistika 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Muhammad. 2000. *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UII Press.

- Mutiawati, Cut. 2012. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Nalim, Analisis Komparatif dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Pekalongan, (Pekalongan : *Jurnal Hukum Islam (JHI)*, Volume 13, Nomor 2, 2015), Hal. 108
- Nanang Martono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Sekunder*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nashar, H. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- PINBUK (t.t). *Pedoman Cara Pembentuk BMT Balai Usaha Mandiri Terpadu* (Jakarta).
- Pratiwi, Vika Mei dan Dede Nurohman. 2022. Studi komparasi kualitas pelayanan pada lembaga keuangan mikro syariah di Trenggalek Jawa Timur. SERAMBI: *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam Published by LPMP Imperium*.
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Pres Yogyakarta perkembangan lembaga.
- Riyanto, M.Nur. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rosady, Ruslan. 2005. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi; Edisi Revisi. Cet. Ke-6*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rukmanasari, Ita. 2021. *Perbandingan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Anggota Pada Bank BNI Cabang Makassar dengan Bank BSI Cabang Makassar Veteran*, (Makassar: Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Safi'i, Asrofi. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Elkaif.
- Siregar, Syofiyani. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfa Beta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta:PT. Indeks.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pusaka.
- Sukardi, 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sundari, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota BMT Global Madani Indonesia. Mojokerto: *Saujana Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah* Vol. 02 No. 02.
- Supranto. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supardi, 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Supriadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Syaodih, Sukmadinata Nana. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syofiyani Siregar. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Tajuddin dan Novi Hardiyanti. 2018. Analisis Komparasi Kepuasan Anggota Bank Rakyat Indonesia Cabang Palopo Unit Balandai Kota Palopo Dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Palopo. Palopo: *Journal Of Institution And Sharia Finance* : Volume I Nomor 1.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy Dan Anatasia Diana. 2001. *Total Quality Manajemen*. Jakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Zakiah, Nikmatus. 2020. Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional. Probolinggo: *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*/Vol. 5, No. 2.