

DAFTAR RUJUKAN

- Amirudin dan Azikin, Zainal. 2003. Pengantar Metode Penelitian, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ari Kunto, Suharsimi. 1993. Manajemen Penelitian cet. Ke-2, Jakarta: PT. Renika Cipta.
- AT, Andi Mappiare. 2009. Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi, Malang: Jengjala Pustaka Utama.
- Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahunan
- David, Fred R. 1998. Manajemen Strategi Konsep, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik, Jakarta: BumiAksara.
- Furchan, Arif. 1992. Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif, Surabaya: Usaha Nasional.
- Husnia Hanny et al., “Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Jember”, (Jember: Universitas Jember), tahun 2014.
- Huda, Nurul & Heykal, Mohamad. 2010. Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan Praktis, Jakarta: Kencana.
- Jasfar, Farida. 2009. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2004. Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana.
- Merida Manarung, “Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada PT. Bank Jatim Cabang Malang”, (Malang: Universitas Brawijaya), tahun 2007.
- Nasution, Nur. 2002. Manajemen Mutu Terpadu, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

- Nirwana. 2004. Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa, Malang: DIOMA.
- Marzuki, 2001. Metodologi Riset, Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta.
- Matthew B., Miles. 1992. "Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru/ Matthew B, Miles dan A. Michael Huberman; penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi", Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Purnomo, Setiawan Hari & Zulkiflimansyah, 1999. Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar, Jakarta: LPEEE UI.
- Qur'an terjemah surat Ali Imron, Semarang: PT. Karya Toha Putra
- Rangkuti, Freddy. 1997. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, cet-14, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Retno Brata Purnaningsih, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota di PD. BPR BKK Jepara", (Semarang: Universitas Negeri Semarang), tahun 2006.
- Rosidi, Imron. 2011. Karya Tulis Ilmiah, Surabaya: PT. Alfina.
- Rustian Zaka Rullah. 2015. "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF (Federal International Finance) Syariah Taman Palem Lestari Jakarta Barat", Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Phillip K. dan Kevin L. K., 1999. Manajemen Pemasaran, ed. 13 Jilid I, Surabaya: Erlangga.
- Salusu. 2006. Pengambilan Keputusan Stratejik: Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit, Jakarta: Grasindo

- Santi Budi Utami, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Yogyakarta", (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta), tahun 2013.
- Septika, Andriani. 2012. Mengenal Uang dan Lembaga Keuangan, Depok: PT. Media Cerdas Nasional.
- Siti Eka Handiyati, "Strategi Relationship Marketing pada Bpk Pembangunan Daerah (BDP Syariah) cabang Cik Ditro Yogyakarta, tahun 2014.
- Steinner, George & Minner. 2002. Manajemen Stratejik, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Iryanto Tata. 1996. Kamus Bahasa Indonesia Terbaru, Surabaya: INDAH
- Sukardi, 2006. Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya, Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang & Fathonah E. S. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa, Yogyakarta: CAPS.
- Tika, Moh. Pabandu. 2006. Metodologi Riset Bisnis, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tim Penyusun Pusat. 2007. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ke- 4, Jakarta: Balai Pustaka.

Tim Pelaksana Pentashihan Mushaf Al-Quran. 2010. Qur'an Mushaf Aisyah- Al-Quran dan Terjemah untuk Wanita,, Bandung: Jabal Raudhotul Jannah.

Tjiptono, Fandy. 2000. Strategi Bisnis, Yogyakarta: ANDI.

_____. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3, Yogyakarta: ANDI.

_____. 2003. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS), Yogyakarta: ANDI.

_____ & Diana. 2013. Total Quality Management- Edisi Revisi, Yogyakarta: ANDI.

_____. 2014. Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Yogyakarta: ANDI.

Umar, Husein. 2001. Strategi Manajemen in Action, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.