

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Burhanuddin. *Budaya Kerja Perbankan*. Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006.
- Algifari. *Analisis Regresi: Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2011.
- Apriyantini, Marlina Ayu. “Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.” Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.
- Chaerudin, Ali, dkk. *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Sukabumi: CV Jejak, 2020.
- Curatman, Aang, dkk. *Program Loyalitas Pelanggan*. Sleman: CV. Budi Utama, 2020.
- Daryanto, Sari. *Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2011.
- Dewi, Nourma “Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia” *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 11, No. 1 (2017)
- Dhianingwulan, Icha Ramandhani. “Pengaruh Integritas dan Religiusitas terhadap Kepercayaan Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Gondang Tulungagung.” Skripsi, IAIN Tulungagung, 2019.
- Dokumentasi BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dilihat pada tanggal 19 September 2022.
- Dokumentasi Produk dan Jasa BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, dilihat pada 20 September 2022
- Fatiya, Ana dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Berkah Karunia Mandiri Kaliwiro” *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* Vol. 2, No. 2 (2021)
- Frisilla, Briggita. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri 241 Sawangan.” Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2011.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Madura: Duta Media Publishing, 2020.

- Hendarjanto, dan Rahardja Budi. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2010.
- Hoerudin, Irfan. “Pengaruh Penerapan ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, Customer Focus*) Pegawai Bank Syariah Mandiri Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Bogor)” *Jurnal Nisbah* Vol. 5 No. 1 (2019)
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Kartika, Ayu, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada Lembaga Keuangan Baitul Maat Wat Tamwil (BMT) Indragiri di Kabupaten Indragiri Hulu”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol.1 No. 1 (2021)
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Khotimah, Khusnul “Pengaruh Penerapan Daya Tanggap, Jaminan, dan Integritas *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bandar Lampung).” Skripsi, IAIN Raden Intan Lampung, 2021.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007.
- Kotler, Philip. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kurniawan, Muhammad. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi)*.
- Laili, Nur. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat untuk Menabung (Studi Kasus pada Nasabah BMT An-Nur Rewwin Sidoarjo)”. Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2018.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO, 2010.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. (Yogyakarta: Ekonisia). 2005
- Mashuri. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Prespektif Islam”. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Vol.9, No.1 (2020)

- Masrukhin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kudus: STAIN Kudus, 2009.
- Nazwirman, dan Efendi Zain, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Anggota di Alfamart Cayur Kresek Tangerang”, *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, Volume 2 Nomor 2 (2017)
- Nopitasari, Eka “Pengaruh Lokasi, Produk, Reputasi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Surakarta Menggunakan Bank Syariah”. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017.
- Parasuraman, A, dkk. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research*, American Marketing Assiciation, 2009.
- Pedoman Simposium. <https://www.syariahmandiri.co.id>: Budaya Perusahaan. 2016. Diakses: September 2022
- Priyatno, Dwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010.
- Putri, Riat. “Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera.” Skripsi, IAIN Kudus, 2022.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI, 2013.
- Shaleh, Abdul Rachman et al. *Psikologis Suatu Pengantar*. Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Shofiyuddin, Ahmad. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar”. Skripsi, IAIN Tulungagung, 2018.
- Silviana, Dewi. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo”. Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018.
- Stiadi, Tri Amiroh dan Yulistin Tresnawaty. “Integritas dan Nilai Dasar Individu di kalangan Pegawai Bank” *Jurnal Ilmiah Penelitian Psikologi: Kajian Empiris & Non-Empiris* Vol. 6, No. 1(2020)

- Sugiati, Mitha Rizki. "Pengaruh *Service Quality*, *Level of Confidence*, dan *Location* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri". Skripsi, IAIN Tulungagung, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Sumarwan, dkk. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PB Press, 2011.
- Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Gronroos Chandra. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Toton, dan Addela Sukma. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, no.1 (2012)
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Zahra. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Zulfa, Mochammad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah". Disertasi, Universitas Airlangga, 2010