

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Lendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. (Pasuruan: Qiara Media. 2021).
- Anggraini, Nia & R. Rudi Alhempri, “Analisis Kepuasan Konsumen PT. Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru, Jurnal Inovasi Penelitian, 1 (9), 2021, 1923-1930. <<https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/367>>
- Aprianti, Resa, Dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO)”, Jurnal Ekonomi & Bisnis, 10 (2), 2022, 216-228. <<https://doi.org/10.58406/jeb.v10i2.967>>
- Atmaja, Jakat, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB”, Jurnal Ecodemica, 2 (1), 2018, 49-63. <<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>>
- Budijaji, Weksi, “Skala Pengukuran Dan Jumlah Responden Skala Likert,” Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan, 2 (2), 2013, 127-133.
- Budiarso, Ellene Pricilla & Suwignyo Widagdo, “Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure), Sistem Penghargaan (Reward System), Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan PT. BPR Wilis Jember”, JAKUMA, 2 (2), 2021, 31-46. <<https://doi.org/10.31967/jakuma.v2i2.520>>
- Budiharjo. *Paduan Praktis Menyusun SOP*. (Jakarta: Raih Asa Sukses. 2014).
- Chandra Christalisana, ”Pengaruh Pengalaman dan Karaktr Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek di Kabupaten Pandeglang”, Jurnal Fondasi, 7 (1), 2018, 87-98 <<http://dx.doi.org/10.36055/jft.v7i1.3305>>
- Febriana, Nina Indah, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, AN-Nisbah, 3 (1), 2016, 145-168. <<https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>>
- Gabriele, “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT Cahya Indo Persada”, AGORA, 6 (1), 2018, 1-10.

- Hermanto. *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. (Surabaya: Jakad Publishing, 2019).
- Huda, Nurul & Muh. Haykal. *Lembaga Keuangan Islam*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2017).
- Karsidi, dkk, “*Strategi Peningkatan Profesionalisme Praktisi Baitul Maal Wattamwil (BMT) di Kabupaten Banyumas*”, *Performance*, 14 (2), 2011, 13-34.
<<http://jos.unsoed.ac.id/index.php/performance/article/view/805>>
- Khoiron, Mustamil & Taofan Ali Achmadi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta: CV Budi utama, 2020).
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. (Jakarta: Kencana Pranada Media Grup, 2014).
- Masrukin. “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”. (Kudus: Departemen Agama Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 2009).
- Masyitoh, Novita Dewi, “*Analisis Nomati Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum dan Pengawasan Baitul Maal Tamwil*”, *Jurnal Economica*, 05 (2), 2014, 17-36.
<<https://doi.org/10.21580/economica.2014.5.2.768>>
- Matondang, Zulkifli, “*Validitas Dan Reliabititas Suatu Intrumen Penelitian*,” *Jurnal Tabularasa*, 6 (1), 2009, 87-97.
<<http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/705>>
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015).
- Muhaling, Anjas Rovian, Indri D. Palandeng, Dkk, “*Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. Taspen (PESERO) Cabang Manado*”, *Jurnal EMBA*, 9 (4), 2021, 572-581.
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411>>
- Nasifah, Didik Kurniawan, “*Analisis Pelayanan Karyawan pada Produk Tabungan di BMT NU Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)*”, *Ekomadania*, 3 (2), 2020, 177-194.
<<http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/view/5596>>
- Nasrifah, Maula, Kamilah Rihadatul Aisyah” *Strategi Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Produk Simpanan Deposito di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan*”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18 (3), 2021, 346-360.
<<https://doi.org/10.38043/jmb.v18i3.3191>>

- Nilasari, Eswika & Istiatin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo”, *Jurnal Paradigma*, 13 (1), 2015, 1-12.
- Pariyanti, Eka, “Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Mal Wattamwil (BMT) Mitra Jaya Abadi Di Desa Srigading Kecamatan Labuhan Maringgai Lampung Timur”, *Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi*, 6 (2), 2016, 883-896.
<<https://ejournal.stieprasetyamandiri.ac.id/index.php/gem/article/view/61>>
- Priyanto, Duwi. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. ed. by Arie Prabawati, 1st edn (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).
- Rahmi, Mira & Lili Puspita Sari, "Analisis Implementasi Penerapan SOP Funding dan Financing dalam menciptakan Akuntabilitas pada BMT Natijul Umat", *Jurnal Sebatik*, 25 (1), 2021, 19-26.
<<https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i1.1274>>
- Riyanto, Slamet & Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV Budi Utama. 2020).
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitatif Research Approach*. Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV Budi utama. 2018).
- Sahir, Syafrida Hafni. "*Metodologi Penelitian*". (Medan: KBM Indonesia. 2021)
- Sellang, Kamaruddin & Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. (Pasuruan: Qiara Media. 2019).
- Shar, Aan, & Herry Novrianda, dan Risky Hariyadi, "*Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu)*", *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 1 (4), 2021, 986-991.
<<https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i4.1265>>
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013).
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Cetakan Pertama (Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015).
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: Kencana. 2010).
- Soemohadiwidjojo, Arini T. *Mudah Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Jakarta: Perum Bukit Permai. 2014).
- Subhan, Muhamad. *Strategi Pemasaran Baitul Maal Wa Tamwil*. (Lombok: Alliv Renteng Mandiri. 2021).

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sugiyono. "*Metode Penelitian Kuantitatif*". (Bandung: Alfabeta. 2018).
- Sugiyono. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta. 2015).
- Sujarweni, V. Wirantna. "*SPSS Untuk Penelitian*". (Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015).
- Sujarweni, V. Wiratna. "*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*". (Yogyakarta: Pustakabaru Press. 2019).
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013).
- Sundari, dkk, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Global Madani Indonesia*", SAUJANA, 2 (2), 2020, 41-52. <<http://ejournal.steikassi.ac.id/index.php/111/article/view/28>>
- Tanjung, A. & B. Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. (Yogyakarta: Total Media. 2012).
- UU RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. (Surabaya : Anfaka Perdana. 2012).
- Wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto, Manager BTH Amanah Kudus, 29 Desember 2022.
- Zulfadli Hamzah, '*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) di Kota Pekanbaru melalui Integrasi Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*', Jurnal Tabarru : Islamic Banking and Finance, Vol. 4, No. 2, 2021, 573-584 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8408](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8408)>

