

DAFTAR PUSTAKA

- Aboza M. Richmuslim, dan Laode Kamaludin. *Cerdas Bisnis Cara Rasulullah*. Jakarta: Richmuslim Adikarya Bangsa, 2010.
- Adzim, Afa Fauzul. "Telaah Konsep Persepsi Menurut Ibn Sina." Universitas Islam negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019. file:///C:/Users/me/Downloads/Documents/14410175.pdf.
- Ahmad Khusaini. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta." *Universitas Negeri Yogyakarta* 1, no. 3 (2015). <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/ikora/article/viewFile/2808/2381>.
- Alquran. "al-Baqarah ayat 263." Dalam *Alquran dan Terjemahannya*. Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, 2019.
- . "al-Insyirah ayat 7." Dalam *Alquran dan terjemahannya*. Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, 2019.
- "Alquran an-Nisa ayat 58." Dalam *Alquran dan terjemahannya*. Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, 2019.
- Amalia, Alvien Nur. "THE CONDITIONS OF BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) IN INDONESIA: A LITERATURE REVIEW" 19, no. 1 (2022).
- Amin, Amelia Rezky Septiani, dan Muhammad Adil. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat" 7, no. 1 (2018).
- Andi Thahir, S.Psi.,M.A.,Ed.D. *Psikologi Belajar Buku Pengantar dalam Memahami Psikologi Belajar*. lampung: LP2MUIN Raden Intan Lampung, 2014.
- Anisa, Serli. "Hubungan People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Al-Garage Coffee Pulo Gadung." Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2019. <http://repository.stei.ac.id/6556/>.
- Basyir, Muhammad. "Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi." *Jurnal EMT KITA* 4, no. 2 (13 November 2020): 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155>.
- Budiansari, Annisa, dan Sujana Sujana. "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan:

- Studi Kasus Pelanggan Batik Air Indonesia di Kota Bogor.” *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan* 2, no. 1 (14 Juni 2021): 21–32. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.583>.
- Budiarno, Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, dan Ambar Lukitaningsih. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* 19, no. 02 (27 Juli 2022): 226–33. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>.
- Chayana, Paulus Rachmat. “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa ‘House Of Balloon’ Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen.” *Jurnal Manajemen* 13, no. 2 (2014).
- Cleanita Imra’atul Khasanah dan Nur Huri Mustofa. “Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan dan Brand Image Terhadap Minat dan Keputusan Nasabah Menabung.” *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (23 Desember 2022): 93–111. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v4i2.104.93-111>.
- DR. Abdul Aziz., M.Ag. *Peran Koperasi Syariah dan Kinerjanya Menyalurkan pembiayaan Produktif Implikasinya pada Sektor Perdagangan Usaha Kecil Tahun 2014 (survei BMT-BMT Kota dan Kabupaten Bogor)*. Pertama. Vol. 1. 1. Cirebon: Nurjati Press Cirebon, 2015. <https://en.zlibrary-id.se/book/11844040/a2df03/peran-koperasi-syariah-dan-kinerjanya-menyalurkan-pembiayaan-produktif-implikasinya-pada-sektor-perd.html>.
- Dr. Amruddin, S.Pt., M. Pd., M.Si, Ns. Isthia Leanni Muskananfolo, S Kep. M.Kep., Ns. Erna Febriyanti, S.Kep. MAN, Dr. Atik Badi’ah, S.Pd, S.Kp, M.Kes., Fance Roynaldo Pandie, S.Kep, Ns., M.Kep, Ns. Maria Yasintha Goa, S.Kep., M.Kep., Ns. Yulia Martiningsih. Karmila Letor, S.Kep.,MAN, dkk. *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- Dr. Budi Rahayu Tanama Putri,S.Pt.,MM. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Udayana, 2017.
- Dr. HAMDI AGUSTIN, S.E.,M.M. *STUDI KELAYAKAN BISNIS SYARIAH*. Pertama. 1. Jakarta: RAJAWALI PERS, 2017.
- Dr. Hj. Nunung Ayu Sofiati (Efi), S.Pd., MM. “Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Tingkat Keputusan Menjadi Nasabah Bni Taplus Pada Bni Cabang Dago Bandung,” t.t., 7.
- Dr. Imam Machali, M.Pd. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

- Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Drs. Syahrums, M.Pd, dan Drs. Salim, M.Pd. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, t.t.
- Effendi, Reza Aditya. “Pengaruh people dan process terhadap kepuasan konsumen dalam jasa make-up pada wedding studio deni f. Tian di jambi.” Universitas Batanghari Jambi, 2020. <http://repository.unbari.ac.id/481/>.
- Endang Supriatin, Dede Supriadi, Delia Saporini, dan Rini Maryani. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2009.
- Fadila, Hestina Anisa, dan Sri Eka Astuningsih. “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung.” *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS INDONESIA* 7, no. 1 (30 Juni 2021): 108–19. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4891>.
- Fandy, Tjiptono. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Fath, Liu Nashrul. “Penerapan Marketing Islam Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Di Masa Pandemi Wabah Covid-19 (Studi Kasus Pada Bento Kopi Jakal).” Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021.
- Fathurrahman, Ayif, dan Panji Wahyu Utomo. “Analisis Determinan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” 7, no. 1 (2023).
- Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Indrasari, Dr. Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Pertama. 1. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Irawan, Ivan, Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, dan Wilbert Jovando. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan.” *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi* 1, no. 3 (28 Juni 2022): 332–39. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>.
- Irwan kurniawan, ed. *Psikologi Ibn sina*. Diterjemahkan oleh M.,S. Nasrulloh. 1 ed. Pertama. Bandung: Pustaka Hidayah, 2009.
- Iskandar Ahmaddien, S.S.T.,S.E.,M.M. dan Dr. Yofy Syarkani, CRP. *Statistika Terapan dalam Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press, 2019.
- Japlani, Ardiansyah, Fitriani Fitriani, dan Siti Mudawamah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat.” *FIDUSIA : JURNAL*

- KEUANGAN DAN PERBANKAN* 3, no. 1 (12 Juni 2020).
<https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>.
- Jaramillo, Janine. "The Science and Power of First Impressions." The university of meulbourne. <https://Blogs.Unimelb.Edu.Au/> (blog), 2020.
<https://blogs.unimelb.edu.au/science-communication/2021/10/22/the-science-and-power-of-first-impressions/>.
- kabag SDM Bmt Lima Satu, 2023.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2009.
- Kotler, Philip. *Kotler on Marketing: How to Create, Win, and Dominate Markets*. amerika: Free Press, 2014.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 13th ed. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall, 2009.
- Kurniawan, Agung Widhi, dan Zarah Puspitaningtyas. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.
- KUSUMAWATI, APRILIA. "Pengaruh penerapan corporate social responsibility (csr) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (studi kasus : pt bank rakyat indonesia tbk yogyakarta)." Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018.
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/11031/1AWAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Lestari, Salazha Nur Indah, Bambang Wasito Adi, dan Feri Setyowibowo. "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Minat Beli Produk Fashion Di Shopee Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Uns" 7, no. 2 (2021). <https://doi.org/ISSN 2548-8961>.
- M. Adi Trisna Wahyudi dan Nadia Armadani. "Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto)." *Journal of Islamic Management* 3, no. 1 (31 Januari 2023): 89–97. <https://doi.org/10.15642/jim.v3i1.1181>.
- "Microsoft word-Pertemuan ke lima." kemendikbud, t.t.
- Mills, Judson. *Cognitive Dissonance*. Disunting oleh E. Harmon-Jones. Second. Amerika: American Psychological Association, 2019.
<https://psycnet.apa.org/record/2019-11198-000>.
- M.M., M.Pd., Prof. Dr. Lijan Poltak sinambela,. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Mukhsinah, *. "The Impact of Product, People, Process Dan Physical Evidence on Customer Loyalty at PT. Samudera Shipping Services - Surabaya." *jmm17* 1, no. 01 (1 April 2014).
<https://doi.org/10.30996/jmm17.v1i01.312>.

- Murah Syahril. "Kualitas Pelayanan dalam Islam (Prespektif Al-Quran dan Hadits)." *IndraTech* 2, no. 2 (10 Februari 2021): 78–79.
- Nugraha, Ch. Asta, Joko Riyanto, dan Imam Gozali. "Pengaruh Persepsi Dan Nilai Nasabah Terhadap Tingkat Kepercayaan Bank (Studi Pada Nasabah Bank BPR Syariah Di Kota Semarang)." *Media Ekonomi dan Manajemen* 32, no. 1 (31 Januari 2017). <https://doi.org/10.24856/mem.v32i1.461>.
- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd. *Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*. Pertama. Jakarta: Kencana, 2014.
- Prof. Dr., Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. 19 ed. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Prof. Dr. Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, S.Si., M.Kom. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Rahmah, Fika Khairu, Sri Hartiyah, dan M Trihudyatmanto. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking." *Jurnal Akuntansi* 2 (2022).
- Rahman, Abdur, Nurul Hidayati Indra Ningsih, dan Oktriliani Gelora Jehadiani. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram." *JIAIP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 7, no. 1 (2 April 2019): 13. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.772>.
- Raintung, Ria N R, Johny A F Kalangi, dan Lucky F Tamengkel. "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado." *Universitas Sam Ratulangi* 2, no. 2 (2021). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/download/34131/32202/71918>.
- Riyanto, Andi. "Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi." *Ecodemica* 2, no. 1 (2019).
- Sabri, Kata, dan Riskafiani. "PENGARUH WUJUD FISIK DAN PROSES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ARAFAH TAKENGON KABUPATEN ACEH TENGAH." *Jurnal Biram Samtani Sains* 6, no. 1 (2022).
- Sahid Raharjo. "Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS." *Www.spssindonesia.com. spssindonesia* (blog), 2015. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>.
- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto Suharto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)*

- 3, no. 1 (1 Februari 2023): 53–62.
<https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>.
- . “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (1 Februari 2023): 53–62.
<https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>.
- Septiana, Anis Ribcalia, dan Rustam Tohopi. “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).” *JAMBURA (Juornal Administration and Public Service)* 2, no. 1 (2021).
- Shofie Naqiya. “Strategi Pemasaran Dalam Upaya Mendapatkan Nasabah Di Bmt Amanah Usaha Mulia Magelang.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017.
<https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7393/>.
- Syahrial, Murah. “Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran Dan Hadits).” *Jurnal IndraTech* 2, no. 2 (2021): 78.
- Wadud, Muhammad. “Bauran Pemasaran Jasa (3 Ps : People, Process & Physical Evidence) Bagi Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini* 8, no. 1 (6 Januari 2018): 21–29.
<https://doi.org/10.36982/jiegm.v8i1.295>.
- Wahbah Az-zuhaili. *Tafsir AlWasith Jilid 1*. 1 ed. Jakarta: Gema Insani, 2013.
- Wekke, Ismail Suardi. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku, 2019.
- Widad, Azhar Lujjatul, Ega Rahmat Pauzi, dan Ari Prayoga. “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits.” *Miyah: Jurnal Kajian Islam* 16, no. 2 (8 Februari 2020).
<https://docplayer.info/217532477-Miyah-jurnal-studi-islam-volume-16-nomor-02-agustus-2020-p-issn-e-issn.html>.
- Yahya, Azizul Halim, dan Vidi Sukmayadi. “A Review of Cognitive Dissonance Theory and Its Relevance to Current Social Issues.” *MIMBAR: Jurnal Sosial Dan Pembangunan* 36, no. 2 (20 Desember 2020). <https://doi.org/10.29313/mimbar.v36i2.6652>.
- Yelkur, Rama. “Customer Satisfaction and the Services Marketing Mix.” *Journal of Professional Services Marketing* 21, no. 1 (24 Agustus 2000): 105–15. https://doi.org/10.1300/J090v21n01_07.