

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. "Impact Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Customers Loyalty". *ABAC Journal* 29, no. 1 (2009) - 27 Desember, 2019 - <http://iranarze.ir/wp-content/uploads/2016/10/5557-English.pdf>
- Al-Qur'an, An-Nisaa' ayat 29. Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah. Bandung: Departemen Agama RI, Penerbit Diponegoro, 2010.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktek*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014.
- Budisantoso, Totok dan Sigit Triandaru. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian kuantitatif (komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Prenamedia Group, 2005.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi (Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan PemasaranI)*. Jakarta: Prenamedia Group, 2013.
- Chulaifi, Muhammad In'amul dan Endang Setyowati, " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya". *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 03, no. 01 (2018) - 26 November, 2019 - <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/1249>

- David Wong, David. “Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan Ecommerce Di Ubm”. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 2, no.2, (2017) - 26 November, 2019 - <http://jrmb.ejournalfeuniat.net/index.php/JRMB/article/view/46>
- Farah Diza, Silcyljeova Moniharapon, Imelda. W. J. Ogi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGROUP Cabang Manando)”. *Jurnal EMBA* 4, no. 1 (2016) - 15 Oktober, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/indexphp/emba/article/view/11568>
- Gery, Mexano Hans. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang”. *Menara Ilmu* XII, no. 9 (2018) - 15 Oktober, 2019 - <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/961/837>
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Guspul, Ahmad dan Awaludin Ahmad, “Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo”. *jurnal PPKM III*, (2014) - 15 Oktober, 2019 - <https://ojs.unsiq.ac.id/indix.php/ppkm/articleview/253/118>
- Guspul, Ahmad. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)”. *Jurnal PPKM UNSIQ I*, (2014) - 15 Oktober, 2019 - <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/download/232/110>

Hendar. *Manajemen Perusahaan koperasi: Pokok-Pokok Pikiran mengenai Manajemen dan Kewirausahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga, 2010.

Hidayat, Farid. “Alternative Sistem Pengawasan Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam mewujudkan Syariah Compliance”. *Mahkamah Jurnal Ilmu Hukum dan Hukum Islam* 1, no. 2 (2016) - 21 Oktober, 2019 - <https://journal.iainnumetrolampung.ac.id/index.php/jm/article/view/47/36>

Huda, Nurul, Purnama Putra, Novarini, dan Yosi mardoni. *Baitul Mal Wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoretis*. Jakarta: Amzah, 2016.

Juniawan, Ambardi. “Kualitas Pelayanan islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta”. *Jurnal Liquidity* 3, no. 1 (2014) - 9 Mei, 2020 - <http://ojs.itb-ad/index.php/LQ/article/view/105>

Kasdi, Abdurrohman dan Saifudin. “Influence of Sharia Service Quality, Islamic Values, and Destination Image Toward Loyalty Visitor’s on Great Mosque of Demak”. *International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC)* 3, no. 2 (2019).

Kasdi, Abdurrohman. “Filantropi Islam Untuk Pemberdayaan Ekonomi Umat (Model Pemberdayaan ZISWAF di BMT Se-Kabupaten Demak)”. *Iqtishadia* 9, no. 2 (2016).

Kasdi, Abdurrohman., Umma Farida, dan Iwan Fahri Cahyadi. “Wali City Branding: Marketing Strategy In Promoting Halal Tourism Destinations Demak Indonesia”, *Geo Journal Of Tourism and Geosites* 25, no. 2 (2019).

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

- Manus, Fanly W. dan Bode Lumanauw. “Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat”. *Jurnal EMBA* 3, no. 2 (2015) - 15 Desember, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8697>
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus: Mibarda Publishing dan Media Ilmu Press, 2015.
- Meliana, Sulistiono, dan Budi Setiawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pada Giant Hypermarket”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 1, no. 3 (2013) - 18 November, 2019 - https://www.researchgate.net/publication/325630529_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_dan_Kepercayaan_Konsumen_Terdapat_Keputusan_Pembelian_STUDI_KASUS_PADA_GIANT_HYPERMART
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara, 2015.
- Ningsih, Ekawati Rahayu. *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek dalam pemasaran*. Kudus: Nora Media Enterprise, 2010.
- Pontoh, Michael B., Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan. ” Kualitas layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado”. *Jurnal EMBA* 2, no. 3 (2014) - 27 November 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/5502/5029>
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Ni Ketut Seminari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Manajemen Unud* 4, no.5 (2015) - 27 November, 2019 -

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11823/8865>

Purwanto. Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan pendidikan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Putra, Riski Ptarama dan Sri Herianingrum. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”. *JESTT* 1, no. 9 (2014) – 9 Mei, 2020 - <http://e-journal.unair.ac.id/index.php/JESTT/article?view/526>

Ratminto dan Atikd Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar, 2007.

Riadi, Muhlisin. “Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen”. April 02, 2013. - 20 November, 2019. <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html/m=1>

Ridwan, Ahmad Hasan. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Edisi Revisi*. Yogyakarta: UII Press, 2004.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Sauri, Supian. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur”. Tesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017 – 9 Mei, 2020 - <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/10280>

Sinaga, Ria Veronica. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Matahari Putra Prima Tbk.

(Hypermart Sun Plaza) Medan”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)* 17, no. 1 - 15 Oktober, 2019 - http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/139

Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019.

Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Sunyoto, Danang. *Validitas dan Reliabilitas Dilengkapi Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2012.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2000.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.