

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Agustian, Farizal. “Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, no.2 2021
- Agustinova, Danu Eko. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Yogyakarta: Calpulus, 2015.
- Ahmad. *Manajemen Strategis*. Makassar: Nass Media Pustaka, 2020.
- Al Arif, Nur Riyanto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak, 2018.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2020.
- Curatman, Aang, Agus Suroso, Sulyanto. *Program Loyalitas Pelanggan*. Bandung: CV. Budi Utama, 2020.
- D, Basu Swasta Dan T. Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2016.
- Darmini, wawancara oleh penulis, wawancara 5, transkrip, 18 Agustus, 2021.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Haryanti, Nik dan Diyanus Abdul Haqi. “Strategi Srevice Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal of Sharia Economics*, no.2 2019
- Ibrahim. *Metodolgi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Karyono, Ootong dan Jefry Romdony. “Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal J-Ensitem*, Vol. 04 No.01 November 2017.
- Kasiman, M. Syarifuddin dan Sugeng Nugroho Hadi, “Pengaruh Lima Dimensi Mutu Pelayanan Perspektif Islam terhadap Kepuasan Mitra pada KSPPS BMT Binamas,” *Jurnal Ekonomi Islam*, no. 1 2019.

- Kurniawan, Muhammad. *“Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi)”. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021.*
- Marginingsih, Ratnawati, Isnurinni Hidayat Susilowati, Imelda Sari. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- Octavia, Yenni dan Rinto Alexandro. “Efektivitas *Customer Service* (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Enabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangkaraya,” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, no.1 2020.
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loayalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali”, *Junal Manajemen* 5, no 1 2016.
- Priadana, Moh Sidik dan Saludin Muis., *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Ridwan, Ahmad Hasan. *Manajemen Baitul Mal Wa Tammwil*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Rouf, Abdul, wawancara oleh penulis, wawancara 4, transkrip, 18 Agustus, 2021.
- Sasmito, Cahyo dan Adelvia Nabunome. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan Pada PLN rayon Soe di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan),” *Reformasi*, no. 2 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sukartini, Ayu, wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 18 Agustus, 2021.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2015.
- Suroso, wawancara oleh penulis, wawancara 1, transkrip, 18 Agustus, 2021.
- Toton dan Addela Sukma, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, no.1 2012

- Wahyoedi, Soegeng dan Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi atas Religitas Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. Sleman: CV. Budi Utama, 2012.
- Wati, Erna, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 18 Agustus, 2021.
- Yupitri, Evi dan Raina Linda Sari. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1 No.1 2012
- Yunus, Eddy. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.

