

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus Tri Laksono (2009) Dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu BPD Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- Cahyani, Putri Dwi, 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 6 (2), Oktober 2016.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Bintoro (ed.), Yogyakarta: Gava Media Hal : 13
- Dodik Agung (2004) Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar”.
- Fatmawati and Usnan, 2018. Audit Kepatuhan Syariah Melalui Peran Dewan Pengawas Syariah pada PT. BPRS Dana Mulia Surakarta. *Journal of Islamic Finance and Accounting*. Vol. 1 No. 2 Juni-November 2018.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management Four Edition*. New Jersey: Pengaruh International Education.
- Kurniawan dan Khasanah. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Melani, Titis dan Suhaji. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi “Yayasan Pharmasi” Semarang). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Muhammad Tho’in. 2011. Pengaruh faktor-faktor kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta. Volume 2 Nomor 1 Juli 2011
- Nur’atiah. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan Nasabah Non Muslim Terhadap Pembiayaan Murabahah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Medan.
- Prabowo, Abidan Suryono Budi Santoso, 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan Catering IDA, Semarang. Diponegoro *Journal of Management*. Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016.

- Sholahuddin, Muhammad dan Lukman Hakim. 2014. Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam. Yogyakarta: Penerbit.
- Subagyo, Rokmat, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) di PT. BPRS MITRA MANDIRI SUKSES DI GERSIK. Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Quality & Satisfaction, Edisi III, Penerbit Andi, Jakarta.
- Yuliarti, Andriani dan Herlina, 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung. Jurnal Manajemen Magister, Vol. 4, No. 01. Januari 2018.