

DAFTAR LITERATUR

- Agustian, Farizal. 2021. Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan. Jurnal. Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemia. AKOM BSI Jakarta.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik dikantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hidayah, Siti Nur. 2018. Analisis Kepuasan Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung Ditinjau Dari Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institute Agama Islam Negeri. Tulung Agung.
- Kasmir. 2017. *Customer Sevices Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kaswan.2017. Effective Staffing Strategi Merekrut Mengembangkan dan Mempertahankan Pegawai Terbaik untuk Menciptakan Keunggulan Organisasi. Bandung: Alfabeta.
- Khoiriyah, Ana. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Leliana, Chintya Puspa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, Security) Citra Bank dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intrevening. Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam. Institute Agama Islam Negeri Salatiga.
- Marlina, Desi .2018. Strategi Pelayanan Customer Services dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018. Skripsi. Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Muhtarom, Moh Mukery Warso dan Leonardo Budi Hasiolan, 2013, "Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan SBC Semarang".
- Nasrifah, Maula dan Kamilah Rihadatul Aisyah. 2021. Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Deposito di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan. Jurnal. Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo.

- Priansa, Doni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung:Alfabeta.
- Ruslim, Tommy Setiawan dan Mukti Rahardjo. 2016. Identifikasi Kepuasan Konsumen di Tinjau dari Harga dan Kualitas pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah dan Bisnis*. Univesitas Tarumanegara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilowati, Eka Putri. 2017. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh. *Jurnal ekonomi dan bisnis islam*. Institute Agama Islam Negeri.
- Tjiptono, Fandy 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan pelanggan*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjitono, Fandy dan Grgorius Chandra. 2012. *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Wati, Melinda, dkk. 2021. Strategi System View of Business Continuity Management dalam Meningkatkan Mutu Pelayananan di BMT NU Jombang. *Jurnal*. Universitas KH. A. Wahab Hasbullah Tambakberas Jombang.
- Yulianti. 2019. Pengaruh Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya. *Skripsi*. Institute Agama Islam Negeri Palangkaraya.