

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: ALFABETA, 2015.
- Afrizal. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: Jejak, 2018.
- Batubara, Kamaruddin. Buku Panduan Simpan, Pinjam dan Pembiayaan Model, BMI Syariah. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020.
- Bhinadi, Ardito. Muamalah Syar'iyah Hidup Barokah. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Bungin, Burhan. Metode Penelitian Sosial & Ekonomi. Jakarta: Prenamedia Grup, 2015.
- Darmawan, dan Muhammad Iqbal Fasa. Manajemen Lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta: UNY Press, 2020.
- Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.
- Dewi, Germala. Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan & Perasuransian Syariah di Indonesia. Jakarta: Kencana, 2017.
- Ellawati, Yulia. Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu. Bengkulu: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2017.
- Faozan, Akhmad. "Optimalisasi Peran Dewan Pengawas Syariah pada Lembaga Keuangan Syariah." *el-Jizya* 2, no. 1 (2014) - 13 Oktober, 2020 - <http://ejournal.iainpurwokerto.ac.id/index.php/eljizya/article/view/389>
- Fatah, Sofiyani Abdul, Wawancara oleh Penulis, Wawancara Informan, Transkrip, 8 Juli, 2021, Pukul 10.05 WIB.
- Hariyanti, Puji, dan Rahmy Utari. "Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru." *Jurnal komunikasi* 8, no. 1 (2013) - 5 Maret 2021 - <https://journal.uui.ac.id>
- Helaluddin, dan Hengki Wijaya. Analisis Data Kualitatif. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Hermawan, Iwan. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- <https://tafsirweb.com> – diakses 21 Oktober, 2021.
- Huriyati. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty, 2005.

- Informasi Umum Lembaga Keuangan Mikro -
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/Pages/Lembaga-Keuangan-Micro.aspx> - 13 Oktober 2020.
- Joni, dan Fikri Putri Diniati. "Analisis Peran Customer Service di Bank BNI Syariah KCP Plered." *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2019) - 26 Maret 2021 - <http://jurnal.unsil.ac.id>
- Kamal, Yusron Musthafa. *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Mamik. *Metode Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisier, 2015.
- Marlius, Doni. "Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi dilihat dari Kualitas Pelayanan." *Jurnal Pundi* 1, no. 03 (2017) -29 Maret 2021-<https://www.ojs.akbpstie.ac.id>
- Matnin, dan Aang Kunaifi. *Manajemen Lembaga Keuangan dan Bisnis Islam*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Mintardjo. *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Mirawati, dan Jhon Fernos. "Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang." *Akademi Keuangan dan Perbankan "pembangunan"* - 29 Maret 2021, <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjQ9ITi4tXyAhXLdCsKHU87CXEQFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fosf.io%2Fcq458%2Fdownload&usg=AOvVaw3gnu8OPjAEyEszEKw6-T4b>
- Muhadjir, Noeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002.
- Muhaimin. *Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Nasabah (Studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)*. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Lampung, 2018.
- Nirwa. *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya*.

- Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Noor, Juliansyah. Metodologi Penelitian. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Nugrahani, Farida. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Surakarta, 2014.
- Permenkukm RI, “16/Per/M.KUKM/IXT/2015, Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi,” 8 Oktober 2015.
- Prihati. Implementasi Kebijakan Provinsi Pariwisata dalam Pengembangan Potensi Wisata Daerah. Surabaya: Jakad Publishing, 2015.
- Rasyidah, Siti Fatimatur, Wawancara oleh Penulis, Wawancara Informan, Transkrip, 8 Juli, 2021, Pukul 13.15 WIB.
- Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hatmawan. Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Sleman: DEEPUBLISH, 2020.
- Rohman, Miftachur. Wawancara oleh Penulis, Wawancara Informan, Transkrip, 8 Juli, 2021, Pukul 09.10 WIB.
- Rukin. Metodologi Penelitian Kualitatif. Takalar : Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019.
- Sari, Kartika. Menegani Koperasi. Klaten: PT Cempaka Putih, 2003.
- Sari, Siti Yeni Maya, Wawancara oleh Penulis, Wawancara Informan, Transkrip, 8 Juli, 2021, Pukul 09.10 WIB.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kenda.” Jurnal Bisnis dan Ekonomi 14, no. 2 (2007) - 29 Maret 2021 - <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe3/article/view/247>
- Setio, Arifin. Koperasi: Teori dan Praktik. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. Dasar Metodologi Penelitian. Kediri : Literasi Media Publishing, 2015.
- Soemitra, Andri. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: Kencana, 2009.
- Subandi. Ekonomi Koperasi. (Teori dan Praktik). Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Suriah, Wawancara oleh Penulis, Wawancara Informan, Transkrip, 8 Juli, 2021, Pukul 14.00 WIB.
- Sutomo, Wawancara oleh Penulis, Wawancara Informan, Transkrip, 8 Juli, 2021, Pukul 11.00 WIB.

- Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah. “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan serta Citra Koperasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota.” *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7, no. 2 (2017) - 17 Oktober, 2020 – <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMB/article/view/1230>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian - 20 Juli 2021.
- Usman, Husaini dkk. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Wahyuningsih, Sri, Wawancara oleh Penulis, Wawancara Informan, Transkrip, 6 Juli, 2021, Pukul 09.05 WIB.
- Yuni, dan Sufyan, Customer Service dan Kepala Bagian Funding, Wawancara Informan, Transkrip, 08 Oktober 2020.
- Zulmiyetri, Nurhastuti, dan Safaruddin. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: KENCANA, 2019.

