

DAFTAR PUSTAKA

- Aswand, Hasoloan dan Annisa. 2021 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret.” *Jurnal Bisnis Corporate* 6, no. 1 : 51–60. <https://doi.org/10.46576/jbc.v6i1.1487>.
- Annisa, vivi. 2019. “Implementasi Manajemen Kelas Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran Peserta Didik Kelas VIII A Di MTS Al Hikmah Kedaton Bandar Lampung” (Universitas Islam Raden Intan Lampung).
- Agustina, Martina Rizki . 2020. Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk SIRELA (simpanan sukarela lancar) pada KSPPS BMT Al-hikmah Ungaran. Skripsi: UIN Walisongo Semarang.
- Anwar, Khoirul, and Khamdan Suriyok. “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada BMT Yadika Bangil.” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 11,2022: 4992–99. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1845>.
- Alawiyah, Tutie. 2019. Strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Bawen. Skripsi: UIN Walisongo Semarang.
- Arianti, Reni Yulistiana. 2022. Strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Sumekar Kantor Cabang Jember. Skripsi: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Audy, Angelya Alifa., dkk. 2022. Pengorganisasian dalam manajemen pendidikan, *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, No 3 Vol.2.
- Batlahery, Samuel. 2016. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, Vol. VII, No. 2.
- Darmawati. 2013. *Hukum Dagang Dalam Islam*, Semarang : Al-Risalah
- Dewiani Misrina.2020. “Manajemen Kelas Dalam Meningkatkan Efektivitas Proses Pembelajaran DiYayasan MTS Islamiyah Medan” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Dewi,Reni Shinta dan Apriatni Endang Prihatini.2021.Buku Ajar *Azaz-Azaz Manajemen* (Yogyakarta: CV Istana Agency).

- Dwiyama Fajri. 2018. Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Indonesia, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 7, No. 1.
- Fitrah, Muhammad dan Lutfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi*, Sukabumi : CV Jejak.
- Haryanti, Peni, and Septia Nanda Dewi. "Praktik Semi Bank pada Koperasi-Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Muamalah Syariah Tebuireng Jombang." *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5.1, 2024: 19-30.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung:Alfabeta.
- Ismayani Ade. 2019. *Metodologi Penelitian*, Aceh : Syiah Kuala University Press.
- Japlani, Ardiansyah, Fitriani Fitriani, and Siti Mudawamah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat." *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 3, no. 1 (2020): 67–85. <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>.
- Julia. 2018. *Orientasi Estetik Gaya Piringan Kacapi Indung dalam Kesenian Tembun Sunda Cianjur di Jawa Barat*, Jawa Barat: UPI Sumedang Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Mahdi, Daimam. 2023. *Peran pelayanan dalam peningkatan jumlah nasabah & relevansinya dengan manajemen pelayanan syariah (Studi kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)*. Skripsi : IAIN Kediri.
- Mahfoedz, Mas'udi. 2015. *Kewirausahaan, Metode, Manajemen, dan Implementasi*, (Yogyakarta: BPFE).
- Mubarok, Ramdani. 2019. *Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan islam*, *Al-Rabwah: Jurnal Ilmu Pendidikan*,)
- Moelong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nisa, Citra Ayu.2021. Tingkat manajemen dan manajer beserta fungsi manajemen, *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*).
- Nofriansyah, Deny. 2018. Penelitian Kualitatif : Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan, Yogyakarta : Deepublish.
- Oktafia, Renny dan Indah Nur Anisa. 2021. Penerapan Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Jumlah Funding dan Lending di BMT Harapan Ummat Sidoarjo. *Jurnal Tabarru'*.
- Oktiningsih, widia, Anwar, Arfianti Nofita dan Chandra Ade. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Al-Iitihad Rumbai.” *Al-Amwal Vol. 8, No. 2 8, no. 2*.
- Purbasari, Indah, and Sri Rahayu. "Analisis Penerapan Akad Rahn (Gadai) dan Pengenaan Biaya Administrasi Rahn di Pegadaian Syariah (Studi Empiris di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan)." *Jurnal Hukum Ekonomi Islam* 1.1, 2017: 144-170.
- Rudiansyah, Hj Farida Yulianti dan Ervica Zamilah.2021. Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kalsel unit Sengayam Kota Baru (Jurnal penelitian: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al banjari Banjarmasin).
- Rosad, Suparyanto. 2020. “*Manajemen kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep*”. Kaizen: kajian ekonomi, manajemen, akuntansi dan kewirausahaan.
- Royani, Royani, et al. "Model Transaksi Al-Rahn Perspektif Nash dan Al-Qanun." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7.01, 2023: 99-114.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Swastha, Basu. 2019. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Liberty.
- Soleman, Riky, and Basaria Nainggolan. “Peran Lembaga Keuangan Non Bank Terhadap Masyarakat.” *Al-Qashdu : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2022): 33. <https://doi.org/10.46339/al-qashdu.v2i1.709>.

- Surepno, Surepno. "Studi implementasi akad rahn (gadai syariah) pada lembaga keuangan syariah." *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law* 1.2 2018: 174-186.
- Syamsuddin. 2017. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *Jurnal Idaarah*, Vol. 1, No. 1.
- Solihin, Misbakhul Khaer, and Ahmad Basuki. "Peran Model Kepemimpinan Karismatik Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Baitul Mal Wa Tamwil (Bmt) Muamalah Tulungagung)." *Wadiah* 7.1, 2023. 56-74.
- Tentiyo, Suharto. "Implementasi Regulasi dan Desain Kontrak Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah (LKS)." *JIBF MADINA: Journal Islamic Banking and Finance Madina* 5.1, 2024: 1-14.
- Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Andi.128.
- Wijaya, Hengki dan Umrati .2020. Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan, Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Zain, Ahmad Afan. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Al-Maqasid: Journal of economic and islamic business*.