

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Wardoyo, W., & L. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Mahasiswa Universitas Gunadarma. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1) (2017) <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5101>
- Area, Universitas Medan. “Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Konsumen Gas Elpigi 3 Kg Studi Kasus Pada Pt . Raza Naza Perintis Skripsi Oleh : Nurul Al Hidayah Lubis Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan Pengaruh Service Recovery,” 2023.
- Arifatuttabiah, “ Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Jumlah Anggota (Studi Pada Anggota Bank Mandiri Cabang Kutoarjo”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Purworejo, 2016
- Asih, Mir Atul Windu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2023
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Andini, Wardoyo, W., & L. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Mahasiswa Universitas Gunadarma. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1) (2017) <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5101>
- Cahaya, Lin Arshy, dan Nurul Jannah. “Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Anggota pada Bank Muamalat KCP Sukaramai.” *SAUJANA : Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah* 4, no. 01 (1970): 53–70. <https://doi.org/10.59636/saujana.v4i01.57>.
- Choerunnisa, Susetyo Puji , dkk “Pengaruh Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Jne Express Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb Unisma Prodi Manajemen Angkatan 2017)” , E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Devi, Miefta Safira. (*Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas*) *Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.*, 2019.

- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisan*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015
- Elistia Savira & Kartika Fajar Nieamah. “Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.” *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 6 No. (2022). <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2622>.
- Febiyanti, Adela Ika Wahyudi, Agung. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Di BMT Mazaya’.” *Jurnal Studi Islam Dan Sosial* Volume 4, no. 2722–7243 (2023). <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v4i2.208>.
- Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualits Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung”. *Jurnal* Vol. 03, No. 1, 2016
- Fitrah, Muh & Lutfiyah. *Metodologi Penelitian. Penelitian Kualitatif. Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. (Jawa Barat: CV Jejak, 2017),
- Kasmir, *Customer Service Excellent (Teori Dan Praktek)*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2017)
- Kurniawati, Y, N Widowati, dan Maesaroh. “Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.” *Journal Undip*, 2015, 1–10.
- Keller, Philip Kotler dan Kevin Lana. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid I*. Jakarta : Erlangga, 2008
- Kau, A. K., & Loh, E. W. Y. The effect of *Service Recovery* on consumer satisfaction: a comparison between complainants and non com-plainants. *Journal of Service Marketing*, 20(2) (2006)
- Liestyana, Yuli. “Persepsi Anggota Tentang Layanan Perbankan: Pengaruh
- Limas Dodi, “*Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisan*”, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015)
- Service Failure dan Strategi Service Recovery Terhadap Behavioral Intention.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 13, no. 1 (2009): 165–75.
- Liwijaya, Vania Valencia, dan Fransisca Andreani. “Pengaruh Service Recovery

- Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Perantara pada Restoran di Surabaya.” *Jurnal Manajemen* 1, no. 1 (2018): 231–44.
- mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, jakarta: kencana, 2017.
- Muhandjir, Neong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Surasin, 2002
- Martalia, Elva. “Peran Pembiayaan Murabahah Sektor Produktif Dalam Meningkatkan Pendapatan Anggota Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umk) Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Lantasir Kota Kediri”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Kediri, 2023
- Moeloeng, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002
- Neong Muhandjir. “*Metode Penelitian Kualitatif*”. (Yogyakarta: Rake Surasin. 2002)
- Puspita, Yuni. “Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Pengguna Jasa Sriwijaya Air”. Skripsi sarjana Ekonomi, fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung, 2019
- Rosadi, Imron. “Peran Kualitas Pelayanan Mobile Usaha Gabungan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri),” 2022.
http://etheses.iainkediri.ac.id/id/eprint/9425%0Ahttp://etheses.iainkediri.ac.id/9425/2/931412418_bab1.pdf.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung : CV. Widina Media Utama, 2023)
- Roynaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, dan Paulus Juru. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota PT. Borwita Citra Prima Maumere.” *Jurnal Projemen UNIPA* 9, no. 2 (2023): 18–31.
<https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016

- Sajadi. R.E., dan L. Bohrer. (2017, August). Dampak keluaran/proses Pemulihan Layanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota: Kasus industri penerbangan. *Penelitian Pariwisata dan Perhotelan* 1(1), 1–8.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013
- Satriyanti, Evi Oktaviani. “Pengaruh Kualitas Layanan, Jumlah Anggota dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Anggota Bank Muamalat di Surabaya”. *Jurnal Of Business and Banking*, Vol. 2, No. 2, (2012)
- Sodik, Sandu Siyoto dan M. Ali. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media, 2015
- Sri Mugianti, *PELAYANAN PRIMA A*, (Surabaya : Kresna Bina Insan Prima, 2018)
- Tohirin "Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling". (Jakaria Raja Grafindo Persada, 2012)
- Umatin, Choiru, Chelsea Vanessa, Atina Sulkha, Noviana Nurkholifah, Adjie Pambudi, Mochamad Nasichin Al Muiz, dan M. Ubaidillah Ridwanulloh. “Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Anggota.” *Wadiah* 8, no. 2 (2024): 324–45. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509>.
- Yuni Puspita A.P, *Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pengguna Jasa Sriwijaya Air)* ,(Skripsi sarjana Ekonomi, fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung, 2019)
- Yuliana, Rahmi. “Analisis Pengaruh Strategi *Service Recovery* Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Anggota Di Kota Semarang”, dalam jurnal STIE Semarang, Vol.4, No 2, 2012
- Zeithamal, Valerie A., Mary Jo Bitner & Dawayne D. Gemler. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th ed. Mc.New York: Graw Hill.
- Wawancara Ibu Ratna Almaira selaku Teller/*Customer Service* BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri, 10 september 2024

- Wirtz, Jochen dan Anna S. Mattila. Consumer Responses to Compensation, Speed of Recovery and Apology After A Service Failure. *International Journal of Service Industry Management* ,(2004)
- Samsu, “*Metode Penelitian: Teori Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods serta Research & Development*”, (Jambi: PUSAKA, 2017)
- Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, “*Dasar Metodologi Penelitian.*” (Yogyakarta: Literasi Media, 2015)
- Sri Mugianti, *PELAYANAN PRIMA A*, (Surabaya : Kresna Bina Insan Prima, 2018)