

DAFTAR PUSTAKA

- Ani Rahayu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi Pada BMT Beringharjo KCP Pare)”. IAIN Kediri, 2020.
- Ali, M., Ahmad, N., & Khan, M. (2021). “*Evaluating service quality dimensions in Islamic banking using the CARTER model: Evidence from Pakistan*”. *Journal of Islamic Finance*, 10(2)
- Alimudin, A. (2021). *Manajemen Strategi Penguatan Daya Saing UMKM Berbasis Balanced Scorecard*. Narotama University Press.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Z55kEAAQBAJ
&oi=fnd&pg=PA7&dq=Arasy+Alimudin,+%E2%80%9CManajem
en+Strategi%E2%80%9D,+ \(Surabaya+%3B+Narotama+Universit
y+Press,+2021\)&ots=myqRpkYIXy&sig=9tZljCJs20pdeSKtITcA
ktMcEcQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Arasy%20Alimudin%2C%
20%E2%80%9CManajemen%20Strategi%E2%80%9D%2C%20\(S
urabaya%20%3B%20Narotama%20University%20Press%2C%20
2021\)&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Z55kEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Arasy+Alimudin,+%E2%80%9CManajem en+Strategi%E2%80%9D,+ (Surabaya+%3B+Narotama+Universit y+Press,+2021)&ots=myqRpkYIXy&sig=9tZljCJs20pdeSKtITcA ktMcEcQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Arasy%20Alimudin%2C% 20%E2%80%9CManajemen%20Strategi%E2%80%9D%2C%20(S urabaya%20%3B%20Narotama%20University%20Press%2C%20 2021)&f=false)
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007
- Buku KSPPS BMT NU, Standart Operasional Manajemen Koperasi BMT Nu
(Kediri: BMT NU Kediri, 2016)
- Chandler, A. D. (1962). *Strategy and structure: Chapters in the history of the industrial enterprise*. Cambridge, MA: MIT Press.
<https://cir.nii.ac.jp/crid/1970586434819951913>
- Desy Amalia, "Pengaruh Promosi Dengan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wa Tamwil Daarussalaam Kuala Pembuang" (IAIN Palangka Raya, 2020)

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fV0XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Dwiyanto,+A.+\(2016\).+Mewujudkan+Good+Governance+melalui+Pelayanan+Publik.+Yogyakarta:+Gadjah+Mada+University+Press.&ots=jP5uLytm6O&sig=sdYdWeNwe9R0r_ytpMs6guD0pqc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fV0XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Dwiyanto,+A.+(2016).+Mewujudkan+Good+Governance+melalui+Pelayanan+Publik.+Yogyakarta:+Gadjah+Mada+University+Press.&ots=jP5uLytm6O&sig=sdYdWeNwe9R0r_ytpMs6guD0pqc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Eva Sundari, S. E., & Mm, C. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Penerbit Adab.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=stpVEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=DINAMIKA+CITRA+DAN+PELAYANAN+BANK+TERHADAP+LOYALITAS+NASABAH+DALAM+TINJAUAN+ISLAM+\(Studi+kasus+Perbankan+Syariah+di+Kota+Pekanbaru\)&ots=69XwQSMIS0&sig=rly7bsRANAFD6pNzN3HRGL-w26M&redir_esc=y#v=onepage&q=DINAMIKA%20CITRA%20DAN%20PELAYANAN%20BANK%20TERHADAP%20LOYALITAS%20NASABAH%20DALAM%20TINJAUAN%20ISLAM%20\(Studi+kasus%20Perbankan%20Syariah%20di%20Kota%20Pekanbaru\)&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=stpVEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=DINAMIKA+CITRA+DAN+PELAYANAN+BANK+TERHADAP+LOYALITAS+NASABAH+DALAM+TINJAUAN+ISLAM+(Studi+kasus+Perbankan+Syariah+di+Kota+Pekanbaru)&ots=69XwQSMIS0&sig=rly7bsRANAFD6pNzN3HRGL-w26M&redir_esc=y#v=onepage&q=DINAMIKA%20CITRA%20DAN%20PELAYANAN%20BANK%20TERHADAP%20LOYALITAS%20NASABAH%20DALAM%20TINJAUAN%20ISLAM%20(Studi+kasus%20Perbankan%20Syariah%20di%20Kota%20Pekanbaru)&f=false)

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2019)

H, Fahrudin, ST, “ Pendirian BMT NU Kota Kediri(<https://www.koranmemo.com>,22 juli,2022)

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2012

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat, 2018.

Mei, R. (2023). *Manajemen Strategis dalam Meningkatkan Daya Saing*. Penerbit NEM.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=HlzoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Siagian,+S.+P.Manajemen+Strategik&ots=Btb61Sb-O1&sig=rScqdSoffRVZYrQvOYDsFwpXBvY&redir_esc=y#v=onepa

[ge&q&f=false](#)

Meithiana Indrasari, *“Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019)

M. Mardani, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2018)

Mintzberg, H. (1994). *The rise and fall of strategic planning*. New York, NY: Free Press.

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=TugplxDii8MC&oi=fnd&pg=PR15&dq=Mintzberg,+H.+\(1994\).+The+rise+and+fall+of+strategic+planning.+New+York,+NY:+Free+Press.&ots=UdGy5xXqzM&sig=LRcuaEtP75SQtF5 UAQoMj1oeO0&redir_esc=y#v=onepage&q=Mintzberg%2C%20H.%20\(1994\).%20The%20rise%20and%20fall%20of%20strategic%20planning.%20New%20York%2C%20NY%3A%20Free%20Press.&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=TugplxDii8MC&oi=fnd&pg=PR15&dq=Mintzberg,+H.+(1994).+The+rise+and+fall+of+strategic+planning.+New+York,+NY:+Free+Press.&ots=UdGy5xXqzM&sig=LRcuaEtP75SQtF5 UAQoMj1oeO0&redir_esc=y#v=onepage&q=Mintzberg%2C%20H.%20(1994).%20The%20rise%20and%20fall%20of%20strategic%20planning.%20New%20York%2C%20NY%3A%20Free%20Press.&f=false)

Muh, N. E. B. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kelas XI Semester 1. Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen. Program Keahlian Akuntansi dan Keuangan. Kompetensi Keahlian Akuntansi dan Keuangan Lembaga*. Penerbit Andi.

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=cvAuEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Muh+Nur+Eli+Brahim,+Akuntansi+dan+Keuangan+Lembaga+&ots=zScx4qcIUy&sig=pnT7x7AqqGa3vOgC2e35_c4dPi0&redir_esc=y#v=onepage&q=Muh%20Nur%20Eli%20Brahim%2C%20Akuntansi%20dan%20Keuangan%20Lembaga&f=false

Muta'allim, Rizal Haris. *"Strategi Pemasaran Word Of Mouth (WOM) dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pembiayaan Usaha Produktif: Studi Kasus di KSPS BMT NU Kota Kediri"*. Tesis. IAIN Kediri, 2023.

Nurhayati, Sri & Wasilah. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2008

Nurul Huda dkk., *Pemasaran Syariah: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: KENCANA, 2017)

Otoritas Jasa Keuangan, *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia 2021–2025* (Jakarta: OJK, 2021)

- Parasuraman, Zeithaml, & Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988)
- Permana, Antonius Prisma Jalu, and Jovita Vicka Bayu Wardani. "Analisa Korelasi Motivasi Koperasi, Manfaat Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota." *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* (2023)
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th Edition (New Jersey: Pearson, 2016)
- Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=UHV8Z2SE57EC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Rangkuti,+F.+\(2018\).+Analisis+SWOT:+Teknik+membedah+kasus+bisnis.+PT+Gramedia+Pustaka+Utama.&ots=PwN Nr4yJXJ&sig=FmWD3z9-q4xYaIu5vQBtc3mM3kM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=UHV8Z2SE57EC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Rangkuti,+F.+(2018).+Analisis+SWOT:+Teknik+membedah+kasus+bisnis.+PT+Gramedia+Pustaka+Utama.&ots=PwN Nr4yJXJ&sig=FmWD3z9-q4xYaIu5vQBtc3mM3kM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Rozalinda. *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016
- Salman Autsar, "Akuntansi Perbankan Syariah", (Jakarta: Academia Permata, 2014)
- Siti Ariska, Yulia Tiara Tanjung, dan Uswatun Hasanah, "Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Volume Penjualan Bouquet Bunga Melalui Kualitas Pelayanan *Jurnal Manajemen*, 06, No.01 (2023)
- Sukmayadi. (2020). *Koperasi Syariah: Dari Teori untuk Praktek*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suyanto, M. (2007). *Marketing strategy top brand Indonesia*. Penerbit Andi.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=lBnV0DKk_gYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=M.+Suyanto,+%E2%80%9CMarketing+Strateg

[y+Top+Brand+Indonesia%E2%80%9D,\(Yogyakarta+;+CV+Andi+Offset,+2017\)&ots=7d2jjpzduF&sig=aRf2k1SM5SZpOhUL-qzYfqtoSRU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://topbrandindonesia.com/brand/yogyakarta/brand/andi-offset/2017)

Tjiptono, Fandy. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:

Andi Offset, 2005

Tjiptono, F. (1995). *Strategi pemasaran*.

https://repository.um-surabaya.ac.id/id/eprint/5016/3/BAB_II.pdf

Tjiptono, F. (2023). *Riset pemasaran*. Penerbit Andi.

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=k0zfEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Tjiptono,+F.+Strategi+pemasaran+&ots=sEdS66ThQl&sig=UivA2tslqxntouP2p4qVgINNHiE&redir_esc=y#v=onepage&q=Tjiptono%2C%20F.%20Strategi%20pemasaran&f=false

Tri Endang Yanhi dan Iwan Prasetyo, “Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Pelayanan Prima, Customer Relationship Manajemen dan Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 22 (1), 2020

Ulfatul Hidayati, “analisis penerapan sistem jemput bola, pemberian santunan muawanah dan asuransi pembiayaan pada bmt usaha gabungan terpadu sidogiri cabang blitar,” 2016.

Wawancara Pimpinan KSPPS BMT NU Kota Kediri M. Anshori, 8 Desember 2025.

Wawancara petugas Teller KSPPS BMT NU Kota Kediri Dewi Siti A, 8 Desember 2025.

Wawancara petugas Marketing KSPPS BMT NU Kota Kediri Yusuf E, 8 Desember 2025.

Wawancara anggota KSPPS BMT NU Kota Kediri Bapak Sahara, 8 Desember 2025

Wawancara anggota KSPPS BMT NU Kota Kediri Bapak Rohman, 8 Desember
2025

Wawancara anggota KSPPS BMT NU Kota Kediri Ibu Siti Aisyah, 8 Desember
2025\

Wawancara anggota KSPPS BMT NU Kota Kediri Bapak Suryo, 8 Desember 2025

Wawancara anggota KSPPS BMT NU Kota Kediri Ustadzah Mariam, 8 Desember
2025