

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Alfabeta : Bandung 2007.
- Alwisol. *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press. 2014.
- Arikunto. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Sagung Seto. 2005.
- Hardiman, F. Budi. *Pemikiran-Pemikiran Yang Membentuk Dunia Modern. dari Machievelli sampai Nietzsche*. Penerbit Erlangga: 2011.
- Faizah, Effendi Lalu Muchsin. *Psikologi Dakwah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2006.
- Gerald Corey. *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2009.
- Gymnastiar, Abdullah dan Hermawan Kertajaya. *Berbisnis Dengan Hati: The 10 Credos Of Compassionete Marketing*. Jakarta: Mark Plus & Co 2004.
- Hendri, Tanjung dan Abrista. *Metodologi Penelitian Islam*. Jakarta: Gramata Publishing. 2013.
- J, Supranto dan Nandan Limakrisna. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2011. 244.
- James G. Asparyogi. Andre dan Barnes. *Secrets of Customer Relationship Management = Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan / James G. Barnes*. Yogyakarta : Diterjemahkan Oleh Andreas Winardi. 2003.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama 2009.
- KSPPS BMT NUM Mojokerto. *Rapat Anggota Tahunan RAT Tahun 2022*. Mojokerto.
- M, Anang Firmansyah. *Perilaku Konsumen Sikap Dan Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2018.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. *Perilaku Konsumen. Edisi Revisi*. Bandung : PT. Refika .Aditama. 2002.
- Matthew H, Olson dan B.R. Hergenhahn. *Pengantar Teori-Teori Kepribadian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.

Rahman El Junusi. *Membangun Kemitraan Antara Bank Syariah dan Nasabah Dengan Pendekatan Customer Relationship Management*. Jakarta : Lembaga Penelitian IAIN Walisongo Semarang. 2012.

Soetomo. *Ilmu Sosiatri. Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial. Sosiatri. Ilmu. dan Metode*. Yogyakarta: Aditya Media. 2002.

Sudarno. *Pedoman Penulisan Proposal Dan Skripsi*. Makassar: Tim Akademik Stmik Akba. 2021.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.

Suryabrata, Sumadi. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada. 1995.

Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004.

Winardi dan Suparwarman. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara. 2003.

#### **Jurnal dan Skripsi :**

Yulianda, Airine. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Titipan Kilat (TIKI ) Rengat Kabupaten Indragiri Hulu", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 7 nomer 4, (2018), 93

Angga Ade Permana, Muhammad Firdaus, and Muhaimin Dimiyati. "Pengaruh Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Jatim Cabang Banyuwangi", *Jurnal Ekonomi*, Volume 16 Nomer 2 (2020), 25.

Rahmawaty, Anita. "Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus", *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 5 Nomor 1, ( 2011) 75.

Irawadi, Bambang. "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap PT. Bank Perkreditan Rakyat Duta Paramarta Cabang Pringgan Medan", *Jurnal Bisnis Corporate*, Vol. 3 Nomor .2 (2018), 187.

Carlos Flavián, Miguel Guinalú, and Raquel Gurrea, "The Role Played by Perceived Usability, Satisfaction and Consumer Trust on Website Loyalty", *Information and Management*, Volume 43 Nomer 1 (2006), 10.

Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., "Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Volume 20 Nomer 3, (2005), 27.

Fasochah dan Hartono, "Pengaruh Kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai Variabel mediasi", (2013),12.

Fullerton, G. "Menciptakan advokat: peran kepuasan, kepercayaan dan komitmen", *Jurnal Ritel dan Layanan Konsumen*, Jilid 18 Nomer 1, (2011), 92-100.

I Made Stevana Adi Santhika Sudirman and I Gusti Agung Ketut Gede Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar", *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, Volume 1 Nomer 4 (2018), 88.

M. L. Bloch, P. H., & Richins, "A Theoretical Model for the Study of Product Importance Perceptions", *Journal of Marketing*, Nomer 47 (1983), 69.

Morgan, R. dan Hunt, S, "Teori komitmen-kepercayaan dari hubungan pemasaran", *Jurnal Pemasaran*, Jilid 58 Nomer 3 (1994), 20-38.

Asakdiyah, Salamatun. "Analisis pembentukan trust pelanggan melalui kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Toko Swalayan", 24.

Shahid Nawaz and others, "Mindful Consumption, Ego-Involvement, and Social Norms Impact on Buying SHC: Role of Platform Trust and Impulsive Buying Tendency", *SAGE Open*, volume 11 nomer 4 (2021).

Sik Sumaedi, I Gede Mahatma Yuda Bakti, Rosa P. Juniarti, "Jurnal Pemasaran Islami", *Journal of Islamic Marketing*, Volume 6 Edisi 3 (2016).

Syariah Ekuitas and others, "Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan", *Jurnal Ekuitas*, Volume 3.Nomer 4 (2022).

Juanda, Yusmalinda Mahfud. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah", *Iqtishady (Jurnal Ekonomi Syari'ah)*, Vol. 2 No. 2 (2021), 96–102.

Habibarachma, Nadya. "Pengaruh Komitmen Anggota Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang", *Skripsi--Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*, 2017.

Rahmayanti, Putri. "Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 Pada Bank Syariah", *Skripsi--Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh* 2021, 28.

**Website :**

BPS Kabupaten Mojokerto, “Jumlah Koperasi Menurut Kelompok Koperasi di Kab. Mojokerto Tahun 2020”, dalam <https://mojokertokab.bps.go.id>, (11 Februari 2023).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). “Arti Kata Komitmen”, dalam <https://kbbi.web.id/komitmen.html> (16 Februari 2023).

KBBI, dalam <https://kbbi.web.id/bentuk> (23 February 2023)

Muzafer Sherif. “Social Judgment Theory”, dalam <http://www.ardhi-widjaya.co/2010/10/social-judgment-theory-oleh-muzafer.html> (23 February 2023)

## **Wawancara**

Firdaus Rahma, Wawancara, Mojokerto, 15 Juni 2023.

Firdaus Rahma, Wawancara, 12 November 2022

Ibu Anik, Wawancara, 15 Juli 2023.

Ibu Kasanah, Wawancara, 15 Juli 2023.

Ibu Lusi Rakhmawati, Wawancara, 15 Juli 2023.

Ibu Nurul Muslihatun, Wawancara, 15 Juli 2023.

Ibu Kasri, Wawancara, 15 Juli 2023.

Ibu Riza, Wawancara, 23 juli 2023.

