

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari Agus, *Perencanaan Sistem Produksi*, BPFE, Yogyakarta, 1985.
- Aldursanie Ridwan, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam, Kajian Ekonomi*, Universitas Muhammadiyah Malang, 2013.
- Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Cet. 5, ALFABETA, Bandung, 2002.
- Al-Qur'an Terjemah Bahasa Indonesia, Menara Kudus, Kudus.
- Assauri Sofyan, *Manajemen Pemasaran*, Raja Grafindo Persada, 1996.
- Azwar Saifudin, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004.
- Bungin Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2005.
- Dewi Aryani Dan Febriana Rosinta, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Mei-Agustus 2010.
- Dian Wulandari, Devri Barnadi Putera, *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2*, Erlangga, Jakarta, 2010.
- Didin Hafidudin Dan Hendi Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2003.
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Manajemen Pemasaran*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2008.
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen (Pengembangan Konsep Dan Praktek Dalam Pemasaran)*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010.
- Endarwita, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bri Cabang Simpang Empat Vol.1*
- Etta Mamang Sangaji Dan Sopiha, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta, 2013.
- Ghazali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2001.
- Gitosudarsono Indriyo, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFE, 2000.

- Hermawan Budi, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT.Sido Muncul*, Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan, Vol.2 No.2 Agustus 2011.
- Hidayat Rachmad, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Vol.11 No.1 Maret 2009.
- I Made Bayu Wisnawa, *Pengaruh Assurance Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Jeje Resort Legian Bali*, Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya, Vol.18, No.2, edisi Desember 2012.
- Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, Cet.3, Gramedia, Jakarta, 2003
- Kotler Philip Dkk, *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*, Gramedia, Jakarta, 2004.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 1999.
- Lamarto Yohanes, *Konsultan Manajemen*, Erlangga, Jakarta, 1984.
- Marzuki, *Metodologi Riset (Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Sosial)*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005.
- Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Philip Kotler Dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Erlangga, 2006.
- Prawirosentono Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus Dan Analisa*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Priyatno Duwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Media Kom, Yogyakarta, 2010.
- Rambat Lumpiyado Dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2009.
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Jakarta, Cet 1, 2005.
- Ririn Tri Ratnasari & Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa, cet.1*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011.

- Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Sanusi Anwar, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2011.
- Sudarsono Heri, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Ekonisia, Yogyakarta, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Sumarsono Sonny, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2004.
- Tasmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani, Jakarta, 2002.
- Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
- Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008.
- Umar Husein, *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi*, cet.2, EKONISIA, Yogyakarta, 2003.
- Yeny Retna Dwiyantri Dan Ahsin Daroni, *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Perijinan Terhadap Kepuasan Publik Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tulungagung*, Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi, Vol. 2 no. 2, Juni 2013.
- Zulvia Dewi, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Auto 2000 Padang)*, Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi Vol.1, No.2, Oktober 2014.