

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007.
- Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, Semarang: PT. Toha Putra, 1997.
- Anita Rahmawaty, *Ekonomi Mikro Islam*, Kudus: Nora Media Enterprise, 2011.
- Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2006.
- Dede Suryani dan Heni Sukmawati, *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing Brand Zoya (Survei Pada Outlet Brand Zoya Sutisna Senjaya Tasikmalaya)*, Jurnal yang dipublikasikan, Universitas Siliwangi Tasikmalaya, 2013.
- Dessilia Raharjo, *Pengaruh Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma*, Jurnal yang dipublikasikan, 2015.
- Dini Ratih Priyanti, *Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata)*, jurnal Magister Manajemen, Universitas Gunadarma, 2010.
- Dwi Putri, dkk., *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kpeuasan Pelanggan*, Jurnal yang dipublikasikan, 2015.
- Handoko, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta)*, Among Makarti, Vol.4 No.8, Desember 2011.
- Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP Undip, 2005.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2004.
- Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.
- Nana Herdiana, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

- Niko Feriano, dkk., Pengaruh *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi Pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi Di Kota Padang, Jurnal yang dipublikasikan, Universitas Bung Hatta, 2013.
- Purbayu dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on : <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 desember 2014.
- Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Teguh Harijono dan Indung Sudarso, *Pengaruh Faktor Wujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Praktikan Di Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang*, Prosiding SNST ke-3 Tahun 2012, Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Teuku Aliansyah, dkk, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, *Jurnal Manajemen, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Volume 1, No. 1, November 2012.
- Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2003.
- Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008.
- Tjiptono. dkk, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008.
- Toto Syatori dan Nanang Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: EKONISIA, 2003.