

## DAFTAR PUSTAKA

Ahyari Agus, *Perencanaan Sistem Produksi*, BPFE, Yogyakarta, 1985.

Aldurdsanine Ridwan, *Kualitas Pelayanan dalam Islam*, Kajian Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2013.

AlmaBuchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Cet.5*, Alfabeta, Bandung, 2002.

Al-Qur'an Surat Al-A'raf Ayat 26, Al-Qur'an Terjemah Bahasa Indonesia, Menara Kudus, Kudus.

Al-Qur'an Surat Alam Nasyrah ayat 7. *Al -Qur'an Terjemah Bahasa Indonesia*, Menara Kudus.

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 267. Al-Qur'an Terjemah Bahasa Indonesia, Menara Kudus, Kudus.

Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 91, *Al-Qur'an Terjemah Bahasa Indonesia*, Menara Kudus.

Endarwita, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan BRI Cabang Simpang Empat*, Vol.1.

Etta Mamang Sangaji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta, 2013.

Gitosudarmo Indriyo, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFE, 2000.

Hadyanto Bayu, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perumahan Puri Mediternia Semarang", *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol.4, No. 2, 2007.

Hafidudin Didin Dan Hendi Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik, Gema Insani*, Jakarta, 2003.

Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen, Cet. 3*, Gramedia, Jakarta, 2003.

Hermawan, " Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul", *Jurnal Manajemen dan Teori*, Vol. 4, No. 2, Agustus 2011.

Hidayat, “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.

Kotler Philip dan Gary Amsreong, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Erlangga, 2006.

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 1999.

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid 1*, PT. Prenhalindo, Jakarta, 2005.

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, 2000.

LamartoYohanes, *Konsultan Manajemen*, Erlangga, Jakarta, 1984.

Lupiyado Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2009.

Moh. Fuaduzzaki, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Ayam Goreng Roker”, *Jurnal Ilmu Peternakan*, Vol.25, No. 2, Oktober 2014.

Ndaru Prasastono dan Sri Yulianto Fajar Pradana, “ Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chiken Semarang Candi”, *Jurnal Dinamika Kepariwisataaan*, Vol.XI No. 2, Oktober 2012, 22.

Philip Kotler dkk, *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*, Gramedia, 2004.

Prawirosentono Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mitu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

Rahayu Ningsih Ekawati, *Manajemen Pemasaran*, Pusat Pengembangan Sumber Belajar Stain Kudus, 2008.

Rahayu Ningsih Ekawati, *Perilaku Konsumen ( Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasaran)*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010.

Rahmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*.

Ratminto, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajr, Jakarta, Cet 1, 2005.

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Soekresno, *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.

SudarsoHeri, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Ekonisia, Yogyakarta, 2003.

Sugiarto Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Tasmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani, Jakarta, 2002.

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta, 2002.

Tjiptono Fandy, *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta, 1997.

Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008, hlm. 68-69.

Tri Ratnasari Ririn dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa, cet.1*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011, hlm. 103-104.

Wisnawa, *Pengaruh Assurance dan Responsiveness terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Jeje Resort Legian Bali*, Vol.18 No.2, Desember 2012, hlm. 18.

Wulandari Dian dan Devri Bernadi Putera, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia Jilid 2*, Erlangga, Jakarta, 2010, hlm. 153-154.

Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, Cet.2*, Ekonisia, Yogyakarta, 2003, hlm. 104-105.

Zulvia, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Auto2000 Padang)", *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, Vol.1 No.2, Oktober 2014, hlm 255-256.