

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh Dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta Prenada Media, 2004)
- Ach. Zuhri dan Rudy Haryanto, “Dimensi Carter dalam Peningkatan Kualitas Layanan Bprs Bhakti Sumekar Sumenep”, *Jurnal Ekonomi dan perbankan syariah* Vol. 3 no. 1 Juni 2016
- Agus Sukoco, Sengguruh Nilowardono, “*Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Service Quality di PT. PLN (PERSERO) APJ Surabaya Utara*”, *Jurnal Ekonomi*, ISSN 1412 - 0879, Vol. 09 No. 2 Agustus 2009
- Al-Qur'an, *Yayasan Penyelenggara Penerjemah Penafsir Al-qur'an Dan Terjemahan*, (Semarang: Departemen Agama RI, 1995)
- Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)
- Anselni Deraus dan Julian Lorbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Tata Langkah dan Teknik-Teknik Data*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003)
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002)
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Erafindo Persada, 2005)
- Christopher Lovelock dkk, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Strategi perspektif Indonesia-jilid2*, (Jakarta: Erlangga, 2010)
- Dani Rahmati dan Sunan Fanani, *Implementasi Kulaitas Pelayanan Pendekatan Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Ujks Koperasi Karyawan*, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* Vol. 3 No. 3, Maret 2016: 203-218
- Dedy Trisnadi dan Ngadino Surip, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali di CIMB NIAGA (Studi Kasus PT.BANK CIMB NIAGA TBK Bintoro)*, (*Jurnal MIX*, Volume 6 No. 3, Oktober 2013)
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Perempuan dalam Strategi Komunikasi Pemasaran*, (Yogyakarta: STAIN KUDUS Kerja sama dengan IDEA Press, 2009)
- Endarwita, *Pengaruh Kualitas produk dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan BANK BRI CABANG SIMPANG EMPAT*, (e-Jurnal: Apresiasi Ekonomi Volume 1, Nomor 3, September 2013)

- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013)
- Fandi Tjiptono, *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, (Jakarta: Manajemen Usahawan Indonesia, 2001)
- Fandy Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008)
- , *Strategi Pemasaran*, edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta, 2001)
- , *Strategi Pemasaran*, (Andi Offset, Yogyakarta, 2002)
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)
- Hasan, *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 1 No. 1, april 2006
- Husen Umar, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2000)
- Ija Suntana, *Politik Ekonomi Islam, (siyasaah Maliyah) : Teori-teori Pengelolaan Sumber Daya Alam, Hukum Pengairan Islam, dan Undang-undang Sumber Daya Air di Indonesia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Jaya, 2005)
- Marcus Remiasa, Yenny Lukman, “Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan *Coffee Shop* Asing Dan *Coffee Shop* Lokal”, Jurnal Manajemen Perhotelan Vol. 3 No. 2,
- Muhammad Muflih, *Prilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)
- Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: PT Rosda Karya, 2000).
- Mujuono, S. Pd., MM, dan Yunelly Asra, SE., MM, “*Analisis Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Volume 1
- Pedoman Pengelolaan Program Pamsimas, Edisi 2012
- Pedoman Pengelolaan Program Pamsimas, Edisi 2013
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997)
- Ristiayanti Prasetyo & John J.O.I Ihalauw, *Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005)
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005)
- Sugiono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009)

- Sunarto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama, 2003)
- Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2001)
- Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008)
- Uswatun Hasanah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.Bank Mumalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*, *Jurnal Penelitian Ilmiah* , Vol. 1, 2013

