

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchar, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Al-Qur'an Surah Adz-Dzariyat ayat 56, Al-Qur'an Al-karim dan Terjemahannya.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 17 No. 2, (2010).
- Assauri, Sofjan, *Strategic Marketing*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013).
- Ghozali, Imam, *Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005).
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Katsir, Ibnu, Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2, terj. M. Abdul Ghoffar E.M, dkk, (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i, 2003).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 2*, terj. Bob Sabran, (Penerbit Erlangga, 2008).
- Kurniasih, Indah Dwi, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)", Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. I No.1, (2012).
- Loverlock, Christopher dkk, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Prespektif Indonesia jilid 2 Edisi 7*.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* (Jakarta: PT Salemba Emban Patria, 2001).
- Mahmud, Marzuki, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012).
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2005).
- Masrukhin, *Statistik Deskriptif Dan Interferensial*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2014).
- Masrukin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus : DIPA STAIN KUDUS 2009).
- Mowen, John C. dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002).
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality*

- Managemen*), (Bogor: penerbit Ghalia Indonesia, 2015).
- Ningsih, Ekawati Rahayu, *Perilaku Konsumen*, (Kudus: Nora Media Enterprise, 2010).
- Normasari, Selvy dkk, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan , Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan)*” Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6 No.2,(2013).
- Priyatno, Dwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Media Kom, 2010).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta:CV. Andi Offset, 2016).
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta CV., 2004).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pedekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2013).
- Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015).
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Cetakan Pertama Edisi 2*.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2015).
- Susanti, Derry Anzar, “Analisis Pengaruh Harga , Promosi, Pelayanan, dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Konsumen Online Secara Syariah”, *Analytica Islamic*, Vol.2, No.2 *Analytica Iskamic*, Vol.2, No.2 (2016).
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen (TQM)* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003).
- Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008).
- Usmara, A., *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003).
- Yuniarti, Vinna Sri, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015).