

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2012.
- Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2009.
- Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet. 2*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Dana Rendana, *Pengaruh Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Batik Yogyakarta)*, Yogyakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi UAD Yogyakarta, 2003.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa edisi Kedua cet.3*, Yogyakarta: Andi, 2004.
- _____, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2004.
- _____, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- _____, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997.
- _____ dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Fatimah Sofiani, *Pengaruh Pelayanan BCA BIZZ terhadap Tingkat Tabungan pada PT. Bank Central Asia Cabang Pembantu Pusat Pasar Medan*, Medan: Skripsi Universitas Sumatra Utara, 2008.
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction cet.3*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Hartono, dkk, *Panduan Praktis Operasional BMT*, cet.I Bandung: Mizan, 1999.

- Hasan, *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*, Semarang: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2006.
- Hertonto Widodo, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)* Jakarta: Mizan, 1999.
- 88
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Data dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistika*, Jakarta, PT BumiAksara, 2006.
- J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001.
- Kasmir, *Etika Customer Service edisi Pertama cet. 1*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Mudjarad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN: 2001.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia jilid 2*, Jakarta: Prenhallindo, 1999.
- _____ dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: PT. Macana Jaya Cemerlang, 2009.
- Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Jakarta: Indeks, 2009.
- Purbayu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Riduan dan H. Sunarto, *Pengantar Statistik*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sarah Setirah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada PT Bank Sulselbar di Makassar*, Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis: 2009.
- Singarimbun dan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 1995.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2003.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2003.

- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- _____, *Metode penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Usman Rianse, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Bandung: CV Alfabeta, 2009.
- Yulian Zamit, *Manajemen Kualitas Jasa edisi Pertama cet. 1*, Jakarta: Ekonisia, 2002.
- Admin, “Pengertian KJKS BMT, “ dalam <http://ussisulsel.com>, diakses pada minggu, 14 Oktober 2012
- Ely Puji Setianingsih, Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia, dalam “[Http://ekonomisyariah.blog.ac.id](http://ekonomisyariah.blog.ac.id)”, diakses pada 24 Maret 2013
- Wawancara dengan salah satu divisi marketing Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya Syifa’ani Wiladah, tanggal 17 Oktober 2012