DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Terjemahan Kementerian Agama Republik Indonesia

Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, 2015

Desi. Titik, Harsoyo. 2009. "Perangkap Loyalitas Pelanggan : Sebuah Pemahaman Terhadap Non Complainers pada Setting Jasa". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*.Vol.2. No.1.hal 10-27

Dessler. Gary. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kesepuluh.* Jilid 1. Jakarta : PT Indeks

Dessler. Gary. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kesepuluh.* Jilid 2. Jakarta : PT Indeks

Dharmayanti. Diah. 2006. " Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)". *Jurnal Manajemen Pemasaran.* Vol. 1.No.1. 35-43. Universitas Kristen Petra Surabaya.

Ellys. Cornelia dkk. 2008. "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya*" Jurnal Manajemen Perhotelan* .Vol. 4. No.2. ISSN 085-3844 (45-57). Universitas Kristen Petra Surabaya.

Hikmat. Mahi M. 2011. *Metode Penelitian.* Yogyakarta : Graha Ilmu

Istianto. Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik.* edisi 2. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Kotler. Philip, Gary. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

Kotler. Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, analisis, Perencanaan, Implementasi Kontrol jilid 1.* Jakarta : Prenhallindo.

Luthans. Fred. 2006. *Perilaku Organisasi edisi kesepuluh.* Yogyakarta : Andi

Martono. Nanang. 2010. *Statistik Sosial.* Yogyakarta : Gaya Media

Mulyadi. Budi. 2007. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD BPR Bank Pasar Kendal)".*Jurnal Bisnis dan Ekonomi.* Vol. 14. No.2. ISSN : 1412-3126 (215-227)

Priyanto. Duwi. 2009. *Mandiri Belajar SPSS.* Yogyakarta : Mediakom.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rambat. Lupiyoadi. 2014.*Manajemen Pemasaran berbasis Kompetensi* .Jakarta : Salemba Empat.

Ratminto. 2009. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Siregar. Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif ; dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS edisi pertama.* Jakarta : Kencana.

Sudarmanto. Gunawan. 2013. *Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS Statistic 19.* Jakarta : Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D.*B andung : Alfabeta.

Suharsimi. Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktis.* Jakarta : Rineka Cipta.

Suharsimi. Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik.* Edisi Revisi V. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Sulianti. 2009. " Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara" *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 11. No 1. Hal 32-47

Tjiptono. Fandi. 2006. *Pemasaran Jasa.* Malang : Bayumedia Publishing.

Tjiptono. Fandi, Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*..Yogyakarta : Andi.

Tjiptono. Fandy. 2004. *Kepuasan Dalam Pelayanan.*Jakarta : Salemba Empat.

Tjiptono. Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.

Usman. Husain, Purnomosetiadi. 2012. *PengantarStatistik.* Jakarta : Bumi Aksara.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id