DAFTAR PUSTAKA

Tjiptono , Fandy, 2011 , *Pemasaran Jasa,* Bayumedia Publising,Malang.

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran,* Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran,* Ikram Mandiriabadi, Jakarta.

Rifky Novianti dan Yessy Artanti, 2015, "pengaruh kualitas pelayanan terhadapWord of Mouth (WOM) melalui kepuasan sebagai variabel intervening",*Jurnal Ilmu Manajemen*,vol.1, no.1.

Santoso, Septiadi, 2013, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya,* Jurnal & Ilmu Riset Manajemen Vol. 2 No. 6, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Lupoyadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktik,* Salemba empat, Jakarta.

Lovelock , Christoper, Wirts , Jochen, dan Mussry , Jacky, 2004, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi jilid 2*, Erlangga, jakarta.

Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius, 2012, *Pemasaran Strategik Edisi 2*, CV. Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono , Fandy dan Diana, Anastasia, 2002, *Total Quality Managemen (TQM) Ed.IV,Cet 2,* Andi, yogyakarta.

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

Tjiptono , Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Andi, Yogyakarta.

Hidayat, Ahmat, 2013, "analisis pengaruh merek, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada member PT. Melia sehat sejahtera di UIN syarif hidayatullah jakarta)", skripsi, jurusan manajemen pemasaran fakultas ekonomi dan bisnis UIN syarif hidayatullah Jakarta.

Muhsin Alhasani, 2010, kualitas pelayanan/jasa dalam perspektif islam, diakses pada tanggal 4 mei 2016 dari http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam.html

Muhammad, 2004, *Etika Bisnis Islam*, akademi manajemen perusahaan YKPN, Yogyakarta

Martono , Nanang, 2010, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, Gava Media, Yogyakarta.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, CV. Alfabeta, Bandung.

Husein, Umar, 1999, *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis ED. Baru, Cet 2*, PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Narbuko , Cholid dan Achmadi , Abu, 1997, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.

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

Nanang Martono, 2010, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, Gava media, Yogyakarta

Tjiptono , Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran edisi III,* Andi Offset, Yogyakarta.

Dwi Wahyu Setiawan, 2013, "*Pengaruh Word OF Mouth Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Mudarabah pada BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah",* Skripsi, jurusan ekonomi syariah fakultas syariah IAIN sunan ampel Surabaya.

Muhid, Abdul, 2012, *Analisis Statisti: 5 Langkah Praktis Analisis Statistik Dengan Spss For Windows*, Zifatma Publishing, Sidoarjo

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