

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, H. 2008, *Marketing Untuk Orang Awam*, Palembang, Maxikom
- Fandy Tjiptono, 2000, *perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta, Andi
- sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2003)
- Endah Prapti Lestari, *Pemasaran Strategik*, Semarang : Graha Ilmu 2011
- Titik Desi Harsono, “Perangkap Loyalitas Pelanggan : Sebuah Pemahaman Terhadap Noncomplainers pada Seting Jasa”, dalam *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* (Vol. II No. 1 April 2009)
- Qur’an Surat Al-Nisa
- Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Skripsi Nurul Afidah mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah yang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Brand Image Jasa terhadap loyalitas Konsumen” 2010
- Skripsi Muhammad Rafi Ikhsan Jurusan Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang 2011 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indra Cellular Kudus

Sekripsi Murry Harmawan Saputra Universitas Muhammadiyah Purworejo, dengan judul “Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Penerapan Strategi Relationship Marketing”

Sekripsi Kirana Ambarwati dengan judul peran dan strategi public relations dalam membangun citra (studi diskriptif pada PT (persero) Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandara International Adisutjipto) mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga 2009.

Skripsi Chasanul Arifin Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur 2011 dengan judul Pengaruh Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Green Shop di Surabaya.

Skripsi Inggih Dharmawangsa Universitas Negeri Semarang 2013 dengan judul “ Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Makan Pring Asri Bumiayu)”

Jurnal A.A Ayu Atika Paramitha Wendha pasca sarjana universitas undayana bali 2013

Skripsi Khairman Yulinartha Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur 2010 dengan judul Pengaruh Customer Relationship Managenet Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rama Jaya Fitness Centre Di Surabaya.

Skripsi Afif Gifano Program Studi Administrasi Niaga Universitas Indonesia 2010 dengan Judul Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Program Garuda Frequent Flyer pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta).

Jurnal Psikologi Vol 7 No 1, Juni 2009 24 oleh Limsanny Isanny2004@yahoo.com dengan judul Strategi Peningkatan Loyalitas Konsumen Dengan Diferensiasi Endah Prapti Lestari, *Pemasaran Strategik*, Semarang : Graha Ilmu 2011

Efendi Arianto, 2007, Pengertian Strategi, diakses pada tanggal 8 Maret 2013 dari <http://strategika.wordpress.com/2007/06/24/pengertian-strategi/>.

Ismail Solihin. 2009, Pengantar Manajemen, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Gumbira-Sa'id, 2003, Manajemen Strategis Perspektif Syariah, Penerbit Khairul Bayaan, Bogor

Fred R David, 2006, Strategic Management Konsep Edisi 10, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Fred R David, Strategic Management Konsep Edisi 10,

Candra, H. 2008, *Marketing Untuk Orang Awam*, Palembang, Maxikom

Fandy Tjiptono, 2000, *perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta, Andi

Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.

Lovelock, C.H., 1991, *Service Marketing, Second edition*, New Jersey, Prentice-Hall Inc

Titik Desi Harsoyo, 2009, Perangkap Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap Non complainers Pada Seting Jasa, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan.

Hermawan Kartajaya, 2007, *Boosting Loyalty Marketing Performance*, Mizan Pustaka, Bandung.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta. Hal.

Fandy Tjiptono, 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta

Titik Desi Harsoyo, 2009, Perangkap Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap Non complainers Pada Seting Jasa, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. Vol. 2 No. 1

Ahmad Mardalis, Meraih Loyalitas Pelanggan, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.9 No.2, Desember 2005.

Mustafa Edwin Nasution, et al, 2006, *Pengenalan Eksklusif : Ekonomi Islam*, Kencana, Jakarta

Al-Qur'an, Al-Ahzab

Veithzal Rivai, 2009, *Islamic Human Capital edisi I*, Rajawali
Persada, Jakarta

Al-Qur'an, Al-Hujuraat

Sayyid Quthb, 2004, *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an*, Gema Insani,
Jakarta

Yususf Qardhawi, 1996, *Problematika Islam Masa Kini*, Trigenda
Karya, Jakarta

Suharsimi Arikunto, 2005, *Manajemen Penelitian*, PT. Rineka
Cipta, Jakarta

Nasution, 1988, *Metode Naturalistic Kualitatif*, Tarsito, Bandung

Lexy J.Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung,
Remaja Rosda Karya

Tatang M. Amirin, 1995, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta,
Raja Granfindo Media

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,
Bandung, Alfabeta

Marzuki, 2002, *Metodelogi Riset*, Yogyakarta, BPFE

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D*, Bandung, Alfabeta,

Mohch. Nazir, 1999, *Mietode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung,
Alfabeta

Cholib Narbuko dan Abu ahmadi, 1997, *Metodelogi Penelitian*,
Jakarta, Bumi Aksara

Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*,
Yogyakarta: UII Press

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung:
Alfabeta

Muhammad Nazir, 2006, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalian
Indonesia

Company Profile PT ISS

Dokumen PT. ISS Indonesia, *Delighting Our Customer Through 8M* hal 7,
materi Konference PT ISS Indonesia Cabang Jawa Timur, tanggal
3 Pebruari 2012.

Wawancara dengan Melda Parwa, Housekeeper ISS Jawa Timur, di brand
office ISS Jawa Timur jln. Kuti Sari 10

Majalah intern PT. ISS Indonesia, *KlinISS* Vol 17 No. 65

Dokumen PT. ISS Indonesia "*Quality Design area PT. SMART Tbk*",
dokumentasi di brand office ISS Jawa Timur jln. Kuti Sari 10

Titik Desi Harsono, "Perangkap Loyalitas Pelanggan : Sebuah Pemahaman
Terhadap Noncomplainers pada Seting Jasa", dalam *Jurnal
Manajemen Teori dan Terapan* (Vol. II No. 1 April 2009)