DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Muhammad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang)". *Skripsi*. (Yogyakarta: Program Studi Keuangan Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010).

Annika, "Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka". *Tesis*, (Jakarta: Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka, 2013).

Ariyani, Etty Roswita. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan". 1-13.

Aryani, Dwi dan Rosita, Febrina. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas Konsumen". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* (No. 2, Vol. 17, Tahun 2010). 114-126.

Ascarintya, Praveda."Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang". *Skripsi*. (Semarang: Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro, 2011).

Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, M. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* (No. 1, Vol. 5, Tahun 2004). 54-61.

Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan". *Tesis*. (Denpasar: Program Studi Manajemen, Universitas Udayana, 2014).

Erlina, Widya Eka, Sucipto dan Iksari, Dhita Morita. "Analisis Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Jepang Saboten Shokudo Malang". 1-10.

Farisman, Syarief dan Satrio, Budhi. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Federal Internasional Finance Pos Tandes Surabaya". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* (No. 3, Vol. 2, Tahun 2013). 1-17.

Hadi, Ayik Rifa'. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Gladag di Surakarta". *Skripsi*. (Surakarta: Universitas Muhammadiyah, Jurusan Manajamen, 2012).

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

Happy, Wendi Ardiawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Luwes Loji Wetan Solo)". *Skripsi*. (Surakarta: Program Studi Manajemen, Universitas Sebelas Maret, 2009).

Hardiyati, Ratih. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran". *Skripsi*. (Semarang: Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro, 2010).

Kementrian Agama RI. 2014. *Alquran perkata Indonesia-Inggris*. Jakarta: Kalam Media Ilmu.

Khasanah, Imroatul dan Pertiwi, Octarina Dina. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang". *Jurnal Manajemen* (No. 2, Vol. 12, Tahun 2010). 117-124.

Khatimah, Husnul. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)". *Skripsi.* (Semarang: Universitas Diponegoro, Jurusan Manajemen, 2011).

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis Edisi* Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Manroe, Inda Putri. *Kamus Bahasa Indonesia Indonesia Lengkap*. Surabaya: Greisinda Press.

Markhamah, Siti. "Pengaruh Fasilitas Ibadah terhadap Kepuasan Pengunjung Mall (Studi Kasus di Executive Mushola Grand City Surabaya)". *Skripsi*. (Surabaya: UIN Sunan Ampel, Jurusan Dakwah, 2016).

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

Metayunika, Vidya. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy*) terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang). *Skripsi*. (Semarang: Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro, 2013).

Oktavi, Lalu Zulhendri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Shar-E di Yogyakarta (Studi Kasus pada Loket Shar-E yang Berkedudukan di Kantor Pos Gondokusumo Yogyakarta)". *Skripsi*. (Yogyakarta: Program Studi Muamalah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2009).

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

Prasetyo, Anton Dwi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Kalila Tour dan Travel di Karanganyar)". *Skripsi*. (Surakarta: Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah, 2014).

Pratiwi, A.A.Sagung Pipit Ingka dan Seminari, Ni Ketut. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Metro Futsal Renon Denpasar". 1507-1521.

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

Rizan, Muhammad, dan Andika, Fajar. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* (No.1, Vol. 2, Tahun 2011). 130-150.

Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Branch market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* (No. 1, Vol. 3, Tahun 2012). 1-22.

Samosir, Zurni Zahara. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Meggunakan Perpustakaan USU". *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* (No. 1, Vol. 1, Tahun 2005). 28-36.

Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif; dilengkapi perbandingan perhitungan manual & spss, edisi pertama.* Jakarta: Kencana.

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

Supranto, J. dan Limakrisna, Nandan. 2011. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis Edisi 2)*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.

Syamsi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al-Qolam Bandarlampung". *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan* (No. 1, Vol. 5, Tahun 2008). 18-36.

Tawakkal, M. Iqbal. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Layanan Listrik Prabayar di PT. PLN Area Bandung)". *Skripsi*. (Bandung: Program Studi Manajemen, Universitas Widyatama, 2013).

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Triastiti, Rahayu dan Triyaningsih, S.L. "Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan

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

Konsumen". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* (No. 2, Vol. 13, Tahun 2013). 151-157.

Widjoyo, Iksan Ongko, Rumambi, Leonid Julivan, dan Kunto, Yohanes Sondang. "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran* (No. 1, Vol. 1, Tahun 2013). 1-12.

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