DAFTAR PUSTAKA

Aswat. J. Napa, *S. U*, Yogyakarta: Liberty, 1998

Armistead Collin dkk, *Customer Service and support*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 1996

Basu Swasta Dan Ibnu Sukojo, *Pengantar Bisnis Dan Modern Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Liberty, 1993

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya.*

Effendy Mukhtar, *Managemen Sesuai Pengdekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Bharata, 1996

Tjiptono Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 1997

Hartajaya Hermawan, *ON Service*, cet.1 Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006

Hapson Bakry, 12 *Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, Cet.1 Jakarta: PT. Penerbit Arcan, 1997

Koentjara Ningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Edisi Ketiga, Jakarta: Gramedia Puataka Umum, 1994

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002

Nazir Muhammad, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988

Scally Mike, *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, Cet.1 Jakarta: PT. Penerbit Arcan,1997

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, Yogyakarta: Andi Offset, 1991

Umar Husain, *Strategik Managemen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002

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