DAFTAR PUSTAKA

Anam, Samsul , dkk, 2013, *Manajemen Pemasaran*, IAIN Sunan Ampel Press, Surabaya, hal. 07

anogara, Panji, 1997, *Manajemen Bisnis,* PT RINEKA CIPTA, Jakarta, hal: 222

Assegaff, Mohammad. 2009. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)".* Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 172

Aswar, Saifuddin, 1997, *Rialibilitas Dan Validitas Edisi Ketiga* Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset

Atmawati, Rustika, dan Wahyuddin. 2007 " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Green Mall".* Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hlm:55

Azwar,S.2004 *Validitas Dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Bahan kuliah, 2009, Alat Mengukur Kepuasan Pelanggan, diakses pada tanggal 3 April 2012 dari http://sharingbahankuliah.blogspot.com

Bugin, Burha, 2009, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Public, dan Ilmu Social,* Penerbit Prenada Media Grup, Jakarta, hal 57

Bugin, Burhan, 2009, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta, Kencana, Hal 99

Hadi, Asma , 2004, *Metode Research*, Yogyakarta : Andi, Hal 15

James. A. black, dan Dean J. Campion, 1999*Metode Dan Masalah Penelitian Social*, Bandung : PT Refika Aditama, hal : 42

Kotler dan Amstrong, 1997, *Prinsip Dan Kegiatan Pemasaran,* Erlangga, Jakarta, hal.77

Kotler Philip, 1989, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Dan Pengendalian Jilid 2*, Erlangga, Jakarta, hal: 245

Mas'ud, Ibnu dan Zainal Abidin, 2007, *Edisi Lengkap Fiqh Madzhab Syafi'I buku 2 Muamalat, Munakahat, Jinayat,* Pustaka Setia, Bandung, Hal. 26-27

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

Nor, Juliansyah, 2011, Metodologi Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan karya ilmiah, Kencana, Jakarta, Hal 158

novitasari, H. A. 2011, *Never Forget About Custemer Satisfaction*, diakses pada tanggal 21 Maret dari Managementdaily.co.id/journal/ index/category/service_crm/325/50

Prianto, Dwi, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, Mediakom, Yogyakarta, Hal. 9

Rachmat, Kriantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2009 Hal.136

Sucipto, Agus, 2010, *Studi Kelayakan Bisnis*, Aditia Media, Malang, hal: 60

Sueratno,1995, *Metodologi Penelitian,* Yogyakarta: UPP AMPYKPN, Hal. 89

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D,* Hal. 38

Sugiyono, 2011, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, Hal 85.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*., hal. 80

Sunyoto, Dadang , 2015 *Prilaku Konsumen Dan Pemasaran,* CAPS, Yogyakarta, hal: 138

Sutisna, 2002, *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Rosdakarya, Bandung, hal.267

Swastha, Basu dan Irawan, 1997, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty offset, Yogyakarta, hal: 349

Tjiptono, Fandi & Anastasia D, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Hal: 104

Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service,* Andi, Yogyakarta, hal 24

Tri Cahyono, Bambang , 1999, "*Kasus-Kasus Manajemen Pemasaran".* IPWI, Jakarta hal: 1

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