DAFTAR PUSTAKA

Al-Barry, Dahlan,1994, *Kamus Ilmiah Populer*, Arkolah Surabaya, Surabaya.

Alma, Bucori, 2000,*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*,Alfabeta,Bandung

Alma, Bucori, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Al-quran, *Al-Baqarah 267*

Al-quran, *An-Nahl 91*

Arikunto,Suharsini1997, *Manajemen Penelitian*,Rineka Cipta, Yogyakarta.

Bactiar,W,1997,*Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*,Logos,Jakarta.

Cahyono, Gut,2007, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (Study Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sidoarjo*), skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Dian, Syanni Nita,2006, *Kajian Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di CV Banyu Biru Kebayoran Lama Jakarta Selatan*, skripsi,jurusan manajemen bisnis dan ekonomi InstitutPertanian Bogor.

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Kotler,Philip, 1997,*Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol Jilid 2)*,Prenhallindo,Jakarta

Lukman,Sampara2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Press, Jakarta

Nasution,M.,2010, *Manajemen Mutu Terpadu*,Ghalia Indonesia,Bogor.

Marzuki, 2002, *Metodologi Riset*, BPFE,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

Moeleong, L,J.,2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Purnama, Nursa'bani,2006, *Manajemen Kualitas Prespektif Global*, Ekonisia, Yogyakarta.

Sugiono,2010, *Metode Penelitian Kantitatif Kualitatif Dan R&D*,Alfabet, Bandung.

Sugiono,2010,*Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabet, Bandung.

Sugiyono,2010, *Metodologi Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono,Fandy, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono,Fandy,2001, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, Andi Ofset,Yogyakarta,

Vincent,Gaspersz1997,*Quality Management in Service*,Gramedia,Jakarta

Wijono,Djoko, 2000,*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*,Airlangga University Press,Surabaya.

Hasil Wawancara dengan:

Bu Marmiati (pemilik) pada tanggal 07 dan 08 Januari 2015 pukul 17.00

Bu Hidayah (HRD) pada tanggal 20 januari 2015 pukul 11.00

Pak Umar (Humas) pada tanggal 09 Februari 2015 pukul 16.00

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