

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hikmah. 2013. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung : Diponegoro.
- Alim, M. 2009. *Etos Kerja Dalam Islam*. Solo: Sumber Insani
- Al-Jaza'iri, Abu Bakar Jabir, Syeikh. 2008. *Minhajul Muslim*. Solo : Insan Kamil.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17.No.2.
- Azwar, Saifuddin. 1999. *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bahri, Syaiful. 2002. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry dan Parasuraman. 2003. *Jurnal pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan* Vol 21 24 30.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing*. New Delhi : Tata McGraw Hill.
- Buchari Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Dharma, Surya, 2010. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fachruddin, Imam. 2009. *Desain Penelitian*. Jurusan Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi
- Garvin David A. 1988. *Managing Quality*. The New York Press.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- _____. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hamidah, Ratna Nur. 2010. *Hubungan tingkat penyediaan fasilitas belajar di sekolah dengan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Ponggok Blitar*. Universitas Negeri Malang
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Hendrie Anto, M. B. 2003. *Pengantar Ekonomika Mikro Islam* Yogyakarta:Ekonisia.
- Kembaren, Emmelya. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Kentucky Fried Chicken Pada KFC Jalan Gajah Mada Medan*. Skripsi Ekonomi Manajemen. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran* : terjemahan Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan, edisi millennium. Jakarta : PT.Indeks.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa Benjamin Molan. Jakarta : PT. Indeks.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*, jilid I, Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2012. *Prinsip-prinsipPemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Koto, Alaidin. 2012. *Filsafat Hukum Islam*.Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mudrajad Kuncoro. 2004. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga,.

- Mulyono, 2008, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta : Ar Ruzz Media Group.
- Parasuraman, A. dkk. 1988. Servqual : *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64.pp 12-40.
- Parasuraman, A. (2001). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Qardhawi. Yusuf. 2007. *Hukum Zakat*. Jakarta : Lintera Antar Nusa.
- _____. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdani A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Rezki Teguh Sulistiyana. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 25 No. 1 Agustus 2015. *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Santoso, S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Scheuing, E.E., Christoper, W.F. 1993. *The Service Quality Handbook*. New York : Amacom.
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slovin dalam Umar, H. 2003. *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta : Gramedia pustaka utama.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor : Ghalih Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Cv. Alfabeta.
- _____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. ALFABETA.

- Suhardan Dadang. 2006. *Program Layanan Supervisi Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Syafei, Rahmat. 2006. *Fiqih Muamalah*, Bandung : Pustaka Setia.
- Swastha, Basu DH. 2010. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa Edisi 2 Cetakan 5*. Yogyakarta : ANDI.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia.
- Yogatama, Yanuar. 2013. *Analisis Pengaruh Program Pelatihan Karyawan dan Kepuasan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tangerang*. Skripsi Ekonomi.. Uin syarif hidayatullah