

## DAFTAR PUSTAKA

Artikel. *Analisis Data Menggunakan SPSS*, 2009, <http://tentangpenelitian.blogspot.com/2009/05.html> diakses pada 20 Februari 2012.

<http://id.shvoong.com/socialsciences/economics/2236310konsepgapkesenjangankepuasan-konsumen/#ixzz1sLMk533Y>, diterbitkan 6 Desember 2011, oleh Raja Untung, diakses 18 April 2012.

Adya Barata, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elek Media Komputindo. 2003.

Arikunto, Suharsimi. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metod Teknik*, Bandung: Tarsito. 1998.

\_\_\_\_\_ *manajemen penelitian*, jakarta: rineka cipta. 2007.

\_\_\_\_\_ *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.

Bates, John E. G, dan Douglas Hoffman. *Managing Services Marketing: Text and Reading*. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher. 1999.

BI, V. GINTING. *Two-Grid Finite Volume Element Method for Linear and Nonlinear Elliptic Problems, Numerisch Mathematic*, no. 2. 2007..

Buchori, Alma. H. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2003.

Hasan, Ali. S.E, M.M. *Marketing Bank Syariah (Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah)*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2010.

Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: 2010.

Maman, Abdurahman Dr. M,Pd dkk. *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Pustaka Setia. 2011.

Muhammad, Muflih. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.

Ridwan, Drs. MBA dan Sunarto Drs. H. MSI. *Pengantar Statistika Pendidikan, Sosial, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: 2007.

Goetsch David, L and David Stanley B. *Manajemen Mutu Total*, Edisi kedua jilid 1 I, PT Pren Hallindo. 2002.

Herry, Achmad Buchori dan Djaslim Saladin. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya. 2006.

Hill, A. V. *Field Service Management*. Illinois: Richard D, Inc. 1992.

Husein, Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Grafindo Persada. 2003.

Jonathan, Sarwono, Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2006.

Philip Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prehallindo

\_\_\_\_\_ *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo. 2000. Philip Kotler, dkk,

\_\_\_\_\_ *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*, (Jakarta: Indeks, 2005),

Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta. 2007.

\_\_\_\_\_ dan Engkos Achmad Kuncoro. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta. 2008.

Satori, Djam'an & Komariah, Aan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Singarimbun M. Dan Efendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES. 2002.

Sobur, Alex, . *Psikologi Umum*. Bandung: pustaka Setia. 2003.

Sofyan, Siregar. Ir. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis* .Bandung : Alfabeta, 2001

\_\_\_\_\_ *Memahami Penelitian Kualitatif Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta;2005.

\_\_\_\_\_ *Statistika Untuk Penelitian, Edisi Ketiga Belas*. Bandung: CV Alfabeta. 2008.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta. 2004.

Supomo, B dan N. Indriantoro. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. 2002.

Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2001.

Suyatna, Amir. *Pengantar Metodologi Penelitian dan Pengajaran Bahasa*. Bandung. 2000.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi. 2000.

Veithzal Rivai. Prof. Dr. H. M.B.A dan Ir. H Andi Buchari MM. *Islamic Economic*, Jakarta: Bumi Aksara. 2009.

Walgito, B. Psikologi Sosial: *Suatu Pengantar*. Edisi Revisi. Cetakan keempat. Yogyakarta: Andi Offset. 1994.

Yusuf, Ayus Ahmad dan Abdul Aziz. *Manajemen Operasional Bank Syariah*, Cirebon : STAIN Press Cirebon. 2009.

Zeithaml. Valarie A, Parasuraman. A. Berry, Leonard L. *Delivering Quality Service*, 1990.

\_\_\_\_\_ Valarie A., and Bitner, Mary jo. *Service Marketing*". New York; Mc Graw-Hill Companies. Inc. 1996.

\_\_\_\_\_ Dalam Freddy Rangkuti. *Measurung Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. 2002.