DAFTAR PUSTAKA

Assael, Henry. 1992. Customer Behavior and Marketing Action, fourt edition. PWS-KENT Publishing Company, Boston.

Aziz, Abdul dan Ulfah, Mariyah . 2010. Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer. Bandung: Alfabeta.

Babacus E. dan Boller, 1992. An Empirical Assesment of The Servqual Scale: Journal of Business Research Vol. 24.

Departemen Agama RI. 2008. Alqur'an dan Terjemahan. Semarang: PT. Toha Putra Semarang.

Evans, James R. and William M. Lindsay. 1996. The Management and Control of Quality. Third edition. West Publishing Company: Minneapolis.

Hasan, Ali, *Kepuasan atau Ketidakpuasan merupakan suatu perasaan nasabah*, (jakarta; 2013)

Hertanto, Widodo, Dkk. 2000. Panduan Praktis Operasional Baitul Maal wa-Tamwil. Bandung: Mizan.

Ilmi, Makhalul. 2002. Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah. Cetakan Pertama. UII Press.

Ghozali, Imam. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Iswahyudi, Haris. 2009. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Amanah Ummah. Skripsi tidak diterbitkan. Surakarta: Program Studi Manajemen Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta.

Juwandi, Hendi Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta: Erlangga.

Kasiram. 2008. Metode Penelitian. Malang: UIN-Malang Pers.

Kasmir. 2010. Kewirausahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2011. Studi Kelayakan Bisnis. Jakarta: Prenada Media.

Kotler, Philip. 1995. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 1998. Marketing Management: *Analysis, Planning, Impelementations and Control*. New Jersey: Prentice Hall.

_____. 2000. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

Latan, Hengky,. Temalagi, Selva. 2013. *Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: ALFABETA.

Munawaroh, Munjiati. 2000. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta: JSB No. 5 Vol. 2.

Nunnally, C.J. 1967. Psychometric Theory, McGraw-Hillseriesin. Parasuraman, Zeithaml, A.V dan Berry L., 1985. A Conceptual model of Service Quality: Journal of Retailing, Vol. 67: 420-450.

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

_____. 1994. Reassesment of Expetations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality. Implication for Futher Research: Journal of Marketing Vol. 59.

Rangkuti, Fredy. 2002. Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Reeves, Carol A. and David Bednar, 1994. Defining Quality: Quality Alternatives and Implication, The Academy of Management Review. Vol. 19 (3), July, 419-445. Volume 2 Nomor 1, Juli 2011 89 Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa Royne, Maria Stafford, 1994. How Customer Perceive Service Quality. Journal of Retail Banking, Vol XVII, No. 2 Summer 1-15.

Ridwan, Muhammad. 2005. Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). Cetakan kedua. Yogyakarta: UII Press.

Rully, Poppy. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran. Bandung: PT. Refika Aditama.

Spencer, Barbara A., 1994. Model of Organization and Total Quality Management: A Comparison and Critical Evaluation, The Academy of Management Review, Vol 19 (3), July, 446-471.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. 1999. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfa Beta.

Sujarweni, Wiratna. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru.

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Copta.

Syofian, Siregar. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: KENCANA.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Ofset.

_____. 2004. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Jakarta: Bayu Media Publishing.

_____. 2007. Pemasaran Jasa. Jakarta: Bayu Media Publishing. Umar, Husein. 1999. Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Ofset.

Utami, Anggit dan Y, Anni Aryani, 2004. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bsm Cabang Surakarta). Fakultas Ekonomi UNS: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Vol. 4. Yamit, Zulian. 2002. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: EKONOSIA.

Sumber Website:

https://tafsirweb.com/4611-quran-surat-al-isra-ayat-7.html

https://tafsirweb.com/1291-quran-surat-ali-imran-ayat-159.html

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON