DAFTAR PUSTAKA

Abdul, M, 2010, *Analisis Statistik*, CV Duta Aksara, Jakarta

Anoraga, P, 1997, *Manajemen Bisnis,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Ariandi, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Bryan Makkah,* Surabaya

Arikunto, S, 1993, *Organisasi Dan Administrasi,* PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta Utara

Arikunto, S, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* Rineka Cipta, Yogyakarta

Bungin , B, 2009, *Metodologi penelitian Kuantitatif,* Kencana, Jakarta

Denny, R, 1997, *Sukses Menjual Jurus Jitu Merebut Pasar,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Departemen agama RI, 2006, *Al-Quran Terjemah*, Edi Suharto.Ali Imron, Kudus

Furqon., 1997, *Statistik Terapan Untuk Penelitian*, Alpabeta, Bandung

Hilmi, R, 1999, *Implementasi Bimbingan Haji Yang Dilakukan Kelompok Bimbingan Haji Dan Dampaknya Terhadap Mutu Layanan Dan Mutu Pelaksanaan Ibadah (Studi Kasus di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat)"* (Tesis , Magister Pendidikan)

Ibrahim, A, 2008, *Manajemen Syari'ah,* PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta

Irianto, A, 2009, *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya,* Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Kotler, P. Alih Bahasa : Benyamin Molan, 2009, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua belas. Jilid 1*, PT. INDEKS, Jakarta

Kotler, P Alih Bahasa : Hendra Teguh, 1997, *Manajemen Pemasaran Marketing Manajemen* . PT. Prenhallindo, Jakarta

Martoyo, S, 1988, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan,* BPFE, Yogyakarta

Muhammad Ismail, 2003, *Manajemen bisnis islam,* Gema Insani Press

Nawawi, 2007, *Perilaku Administrasi,* ITS press, Surabaya

Rinella , *Kunci Kepuasanpelanggan,* 2001,diakses tnggal 26 mei 2012, dari www.vibiznews.com/1new/journal.php?id=54&sub=journal&page=service

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

Sarwono, J, 2006, *Panduan Cepat Dan Mudah SPSS 14,* ANDI, Yogyakarta

Syafri, S, 1996, *Manajemen Kontemporer,* PrajaGrafindo Persada, Jakarta Utara

Sobhaka, N, 2005, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Al – Andalus NusantaraTravel (penyelenggaraan umroh) Surabaya"*, skripsi, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya,

Sugiono, 2010, *Statistik Untuk Penelitian,* Alfa Beta, Bandung

Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D,* Alfa Beta, Bandung

Suprapto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, F, 2000, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer,* ANDI, Yogyakarta

Tjipto, F, 2008, *Strategi Pemasaran,* ANDI, Yogyakarta

Tjipto, F, 2006, *Pemasaran Jasa,* Bayumedia Publishing, Malang

Tjiptono, F, 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Servisce,* ANDI, Yogyakarta

Tono Sugiarto, *kualitas pelayanan,* 2012, diakses pada tanggal 05 mei 2012 dari http://www.suaramerdeka.com/harian.htm

Yeni, 2001, *Analisis Hubungan Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di PT. Trimitra (Penyelenggaraan umro dan haji) Surabaya"* Skripsi, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya

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