DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchori. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung : Alfabeta, 2002.

Andjar Pachta W., Myra Rosana Bachtiar, Nadia Maulisa Benemay. *Hukum Koperasi Indonesia: Pemahaman, Regulasi, Pendirian, dan Modul Usaha.* Jakarta : Kencana, 2007.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed. Revisi 6* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006

Azwar, Saifudin. *Reliabilitas dan Validitas,* Edisi ke-tiga cetakan ke-7 Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007

Barata, Atep Adya. *Dasar–dasar Pelayanan Prima.* Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta : Kencana, 2005.

Eriyanto, *Analisis Isi ; Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Social Lainnya,* Jakarta : Kencana, 2011

Firdaus, Muhammad. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif.* (Jakarta : Bumi Aksara, 2004)

Ghozali, Imam. *Analisis Multivariate Dengan Program SpSS*, Semarang : Badan penerbit universitas Diponegoro, 2005

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis.* BPFE Yogyakarta. 2002

Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian ;Kualitatif – Kuantitatif,* Malang : UIN-Maliki Press, 2010

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid 2.* Jakarta : Prenindo, 1997.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik,* Jakarta : Salemba Empat, 2001

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

Marwan, Asri. *Marketing.* Yogyakarta : AMP YKPN, 1991.

Mowen, John C. dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen,* Jakarta : Erlangga, 2002

Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen; Dalam Perspektif Kewirausahaan,* Bandung : Alfabeta, 2012

Najamuddin, Muhammad. *Cara Dagang ala Rasulullah untuk Para Entrepreneur.* Jogjakarta : DIVA Pres, 2012

Nazir, Moh. *Metode Penelitian,* Jakarta : Ghalia Indonesia, 2009

Philip Kotler dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Jilid 1.* Jakarta : PT. Indeks, 2009.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima ; mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality,* Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010

Ratminko dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2009

Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Edisi Revisi 10.* Jakarta : PT Grafindo Persada, 2010.

-------. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi ; Edisi Revisi. Cet. Ke-6.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005.

-------. *Metode Pelitian Publik Relations dan Komunikasi,* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

Santoso P.B dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta : ANDI, 2005.

Singarimbun, et.al, *Metode Penelitian Survey,* Jakarta : LP3ES, 1989

---------- dan Effendi, *Metode Penelitian Survey,* Jakarta, LP3ES, 1995

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan ; Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D,* Bandung : Alfabeta, 2008.

----------, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta 2011

Suharso, Puguh. *Metode Penelitian kuantitatif Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan Praktis.* Jakarta : PT. Indeks, 2009

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

Suharto, Babun. "Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan", *Al-'Adalah,* No. 2, Vol. 8 (Agustus, 2005)

Suprapto, *Metode Riset dan Aplikasi dalam Pemasaran,* Jakarta : Rineka Cipta, 1994

Syarifain, Khadim al Haramain. (Pelyan kedua Tanah Suci) Raja Fadh ibn' Abd al' Azizi Al Sa'ud, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya,* (Jakarta : Mujamma' Al Malik Fadh Li Thiba'at Al Mush-haf asy-syarif Medinah Munawwarah, 1990.

Thiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedi, 2004

Ujang, Sumarwan. *Perilaku Konsumen cet, pertama ed. Ke-2.* Bogor : Gia Indonesia, 2011.

Widi, Restu Kartiko. *Asas Metodologi Penelitian Suatu Pengenalan dan Penuntunan Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010

Wijaya, Tony. *Metodologi Penelitian ekonomi dan Bisnis :Teori dan Praktik,* Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013

_____

Sihombing, Umberto. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan (Study Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE))", *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan.* No. 051, Tahun Ke-10, November, 2004

_____

Aswandi. "Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dalam Islam" , dalam http://notes-econom.blogspot.com/2014/01/pelayanan-prima-service-excellence.html, diakses pada 03 Juni 2014.

Duwi, "Uji Heterokedastisitas", http://duwi consultant.blogspot.com, diakses pada 23 oktober 2014

Hadlirin, Sultan. "Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam". Dalam http://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/, diakses pada 03 Juni 2014

Konsultan Statistik, 'Uji Asumsi Klasik ", http://www.konsultanstatistik.com, di akses pada 23 oktober 2014

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

Maulan, Rikza. “http://rikzamaulan.blogspot.com/2013/01/berbuat-ihsan-dalam-segala-hal.html, diakses pada hari selasa tanggal 03 Juni 2014

_____

Purnomo, Rudi. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Konsumen di KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya (Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2013)”. Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013

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