

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Nata, Abuddin . *Akhlak Tasawuf dan Karakter Mulia*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset, 2014.
- Alma, Buchari . *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2014
- Febriani ,Rezki.. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam)”. Skripsi tidak diterbitkan. (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2017), 42.
- <https://sultra.kemenag.go.id/berita/read/507831/menag-jadi-sejarah-satu-negara-memberangkatkan-231-ribu-jemaah-haji> (diakses tanggal 16 maret 2022)
- <https://kemenag.go.id/archive/keputusan-menteri-agama-nomor-660-tahun2021-tentang-pembatalan-keberangkatan-haji-pada-penyelenggaraan-ibadahhaji-tahun-1442> (diakses tanggal 16 maret 2022)
- https://www.fifgroup.co.id/informasi-perusahaan/informasi-umum#profil_perusahaan (diakses pada tanggal 10 Mei 2022)
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Azwar, Saifuddin . *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Karim, Adiwarmen A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Lapiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* . Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Mustakim, Fata Mufti. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT.FIFgrup cabang samarinda”, *Jurnal administrai bisnis* 5, no 1 (2017): 167
- Prananda, Yandra, Dyah rachmawati dan m shodiq, “penerapan metode service quality (SERVQUAL) untuk peningkatan kualitas pelayan pelanggan”, *jurnal OPSI* 12, no 1 (Juni 2019): 2

Rifa'i, Khamdan . *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Sidoarjo: Zifatama, 2019.

Ruslim, Tommy Setiawan dan Mukti Rahardjo, “Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak di Greenville”, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 2,no 1, Maret 2016: 54

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2016

Sunardi dan Sri Handayani, “kualitas pelayanan dalam islam dan kepercayaan terhadap lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman indonesia”, *jurnal ekonomi dan perbankan syariah*, 87

Tjiptono,Fandy. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian* .Yogyakarta: Andi, 2014.

Tjiptono, Fandy .*Strategi Pemasaran*, cet ke-4 .Yogyakarta: Andi Offset, 2015

Tjiptono, Fandi dan Chandra. *Service, quality dan satisfaction*.Yogyakarta: Andi,2016.

Wawancara

Deni, AO Syariah FIFgroup Cabang Kediri, pada tanggal 27 Maret 2022

Imam Qasim, Nasabah Amitra FIFgroup Cabang Kediri, 24 April 2022

Giman, Nasabah Amitra FIFgroup Cabang Kediri, 10 Mei 2022

Taqim, Nasabah Amitra FIFgroup Cabang Kediri, 15 Mei 2022

Nia, Nasabah Amitra FIFgroup Cabang Kediri, 17 Mei 2022