

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Irma Suryani. S, 2012 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau,)
- Adisaputro, *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi*
- Ahmad Hilal Fakhrunniza, 2018, *Skripsi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Shampoo Head & Shoulder pada Santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri*, (Kediri: IAIN Kediri ).
- Atep Adya Barata, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo)
- Cholid Narbuko dan Ahmadi, 2010, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara )
- Dwi Prayitno, 2008, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom )
- Ekowati Sri Hariyat, 2020, *Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Oppo Smartphone Di Surakarta*, ( Surakarta: IAIN)
- Endi Sarwoko dan Madziatul Churiyah, 2007, *pengaruh sikap konsumen terhadap keputusan pembeli*, (jurnal ekonomi modernisasi ekonomi, Malang )
- Fandi tjiptono, 2005, *strategi pemasaran*, ( Andi offset : Yogyakarta)
- Gronroos, 2010, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet.VII, (Yogyakarta, Pustaka Belajar )
- Hani T Handoko, 2002, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE )
- I Made Wirartha, 2006, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: Andi Offset ) Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro )
- Ibnu Hajar, 1996, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grafindo Persada )
- Inggang Perwangsa Nuralam, 2017, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah* (Malang: UB Press )
- Irawan, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau )
- Kandida Indah Sola, 2017, *Skripsi Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma )
- Kotler , 2019, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press )
- Kusuma dan suwitho, 2015, *pengaruh emosional terhadap kepuasan pelanggan*, ( jurnal ilmu dan riset manajemen volome 4 nomer 12)
- Lupiyoadi , 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat )
- M Burhan Bungin, 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media)

- Mangkunegara, *manajemen sumberdaya manusia*, ( Bandung: PT. Remaja rosdakrya)
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survai*, (Jakarta Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survai*, (Jakarta: LP3ES )
- Muflih, 2015, “*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya*”,( JESSTT Vol. 2 )
- Nikolaus Duli, 2019, *Metedologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Untuk Penuisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: DEEPUBLISH )
- Nina Rahmayanty, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu )
- Nur’ain Khusnul Khotimah, 2020, *Skripsi Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Hand And Body Lotion Vaseline (Studi pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2018)*, (Kediri: IAIN Kediri).
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2006, *Manajemen Bisnis(Berbasis Hasil Penelitian)*, (Bandung: Alfabeta)
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2006, *Manajemen Bisnis(Berbasis Hasil Penelitian)*, (Bandung: Alfabeta, 2006 )
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management ...*, h.139
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta : Salemba Empat, 2002)
- Prandita dan Iriani, 2013, *pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan pelanggan*, ( jurnal ilmu manajemen volme 1 no 2)
- Purwanto, 2008, *Metedologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Rezki Febriani, 2017 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran harian fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam)*”, (Skripsi: fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar )
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing )
- Singgah Santoso, 2010, *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* (Jakarta: Elex Media Komputindo)

- Subana, 2001, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia )
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta )
- Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta )
- Suharsimi Arikunto, 2010 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta )
- Syofian Siregar, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana )
- Tjiptono, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI )
- Tjiptono, 2006, *Manajemen Perusahaan Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat )
- Tjiptono, 2006, *Strategi Pemasaran – Edisi III Pengarang* (Yogyakarta: Andi )
- Tjiptono, 2006, *Manajemen Perusahaan Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat )