

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufik. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.
- Anwar, Ali. *Statistik untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*. Kediri: IAIT Press. 2009.
- Arifin, Johan. *Fiqh Perlindungan Konsumen*. Semarang : Rasail, 2007.
- Arifin, Zainul. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alfabet, 2002.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.1998.
- Barnes, James G, *Secrets of Customer Relationship Management (RahasiaManajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Budi, Purbayu dan ashari. *Analisis Dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Chamid, Nur. *Jejak Langkah Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2010.
- Chandra, Gregorius. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Cravens, David W. *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga, 1996.
- Dharma, Agus. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis multivariatie dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP Semarang, 2005
- Gerson, Richard F. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Alih Bahasa: HestiWidyaningrum. Jakarta: PPM, 2002.
- Hajah, Ibnu. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta: Grafindo Persada, 1996.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- James F. Roger Engel, D. Blacwell. and Minsard, Paul W, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1994.
- Karim, Adimarwan A. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

- Kasmir, *Etika Costumer Service*. Jakarta: Rajawali Press, 2005.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang, 2008.
- _____ dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- _____ Lerbin R. Aritonang R, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- _____ and Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran* (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2004), 10.
- Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Muhammad, *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nirwana, *Pemasaran Jasa*. Malang: Alta Pustaka, 2012.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 119.
- Purnomo, Hari. *Pengantar Tehnik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2003.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satiffaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: MandarMaju, 2009.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. STIE-YKPN, 1995Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.

- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sudjono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan. Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offsel, 2011
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Asdi Mahasatya, 2001.
- _____ *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- TIM, *Arsip Koperasi Syariah Muhammadiyah, Profil Koperasi*. Kediri: Kopsyah Muhammadiyah, 2014.
- Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: Amara Books, 2003.
- Usman, Husaini. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi aksara, 1998.
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.