

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya, *Akad dan Produk Syari'ah*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Dokumen diperoleh dari Rumah Bersalin Rumah Zakat Cabang Semarang, Tanggal 19 November 2013, pukul 13.30.
- Gerson, F.Richar, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (terjemahan Hesty Widyaningrum) PPM, Jakarta, 2004.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Undip, Semarang, 2002.
- Hessel, Nogi, S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta, 2005.
- Haryanti, Asni, Et.al, *Statistik II*, C.V Andi Offset (Penerbit Andi), Yogyakarta, 2012.
- Husein, Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Hasan, M.Ali, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Haryadi, Sarjono, dan Juliyanita, Winda, *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Salemba Empat, Jakarta, 2011.
- Ir. Sula, M. Syakir, FIIS, *Asuransi Syariah*, Cet. 1, Gema Insani Press, Jakarta, 2004.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo Jakarta, 2002.

- IfahKhairulJannah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT “Amanah” Weleri*, 2011. (skripsi di publikasikan)
- Ir. Endar, Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Julita, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah SumatraUtara. Volume 01 No 01 Oktober 2001.
- Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Cet. XIII, PT. Gramedia, Jakarta, 1994.
- Kamaruzzaman, *Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Sigli*, 2008. (skripsi di publikasikan)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Kosasih Iskandarsyah, Jakarta, 1997.
- _____, dkk., *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Ed. I., terjemahan Purwanto, Erwan. Agus dan Sulistyastuti, Dyah. Ratih, *metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Gava Media, Yogyakarta, 2007.
- Masrukhin, *Statistic Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Ilmu Press, Kudus, 2008.

- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung, 2007.
- PandyCiptono,: Andy and Pearson Education Asia, Yogyakarta, 1999.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Cet 1, PustakaPelajar, Yogyakarta:, 2005.
- Rangkuti, Freddy.,*Measuring Costomer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Syafi'i, Moh. Antonio,*Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2001.
- Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Mishbah: pesan dan keserasian al quran*, Vol ke-dua, Cetpertama, Penerbit Lentera Hati, Jakarta, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- _____, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2006.
- Suharsini, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta, 1992.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2006.
- Supranto, J.,*Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menentukan pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka, 1997).
- Syaukani, Imam, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, Edisi. 1. Cet. 1., Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementian Agama RI, Jakarta, 2011.

- Sabiq, Sayyid, *Fiqih Sunnah Jilid 5*, CP. Cakrawala Publishing, Jakarta, 2009.
- Sambas, Ali dan Abdurahman, Maman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan jalur dalam Penelitian*, CV. PustakaSetia, Bandung, 2009.
- Sumarsono, Sonny, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, Cet, ke-1, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2004.
- Simamora, Blson, *Memenangkan Pasardengan Pemasaran Efektifdan Profitabel*, PT. Gramedia Pustaka Utma. Jakarta, 2003.
- Supranto.J.,*Statistik: Teori Dan Aplikasi*, PT. Gelora Aksara Patama, Jakarta, 2000.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, ANDI, Yogyakarta, 2006.
- TitinSitiAlimah, *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten*, 2007. (skripsi di publikasikan)
- Wawancaradenganbagian General Administrasi (Bp Jamal Syafii), 11 April 2014.
- Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Ed. 1, Graha Ilu, Yogyakarta, 2008.
- ZulianYamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, cet. Ke-1, Ekonosia, Yogyakarta,2001.