

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto, *Customer service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Ed. Rev, Cet. 14, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Bungin, M.Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Dharma, Surya, *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. ke-2, 2009.
- Endang Oktariana, *Gambaran Sistem Rekrutmen dan Seleksi Di Rumah Sakit Haji Jakarta untuk Mendukung Pelayanan Kesehatan islami*, UI, 2009.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penenerbit Universitas Diponegoro, 2009.
- Graspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Hardjosoedarno, Soewarso, *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 2004.

Hasil wawancara dengan ibu santi pada tanggal 28 agustus 2015 selaku konsumen SA Tour dan Travel.

Hasil wawancara dengan Bapak Reza Fahluvi pada tanggal 28 agustus 2015 selaku manajer di SA Tour dan Travel.

Ibrahim, Buddy, *TQM (Total Quality Management): Panduan menghadapi Persaingan Global*, jakarata: Djambatan, 2000.

Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2002.

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.

Oktaviani HS, *Metodelogi Penelitian-Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi, 2010.

Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Yogyakarta: EKONISIA, 2006.

Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang MANAJEMEN MUTU TERPADU Total Quality Management ABAD 21 Studi Kasus & Analisis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet.kedua, 2004.

- Priadana, Moh.Sidik dan Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education, cet. VIII*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2008.
- Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Siregar, Syofian, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: Rajawali, 2012.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen, cet kelima*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Suharjo, Bambang, *Analisis Regresi Terapan Dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabet, 2013.

Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, edisi V, Yogyakarta: ANDI, 2005.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : ANDI, 2008.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta:ANDI, 2003.

Tony Wijaya, Tony, *Metodologi penelitian Ekonomi dan Bisnis : Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, Jakarta: Pelita III, 1982.