

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Husaini Usman dan Purnomo Setyadi, *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Al-Quran dan Terjemahnya Departemen Agama RI, Surabaya: Dana karaya, 2004
- Moh. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisi Fiqh dan Keuangan*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta ,2006
- Ascarya, *Akad dan Produk Syari'ah*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta , 2007
- Assauri Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007
- Atik Septi Winarsih dan Ratmino ,*Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Bungin Burhan, *Metode penelitian kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005
- Eljunusi Rahman , SE. MM dkk, *Membangun kepuasan dan loyalitas nasabah melalui atribut produk, komitmen agama, kualitas jasa, dan kepercayaan pada Bank Syariah*, Semarang , 2002
- Hasan Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002
- Hasan M. Ali, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2007

M. Wahyuddin dan Azis Slamet Wiyono, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Tesis Program Pasca Sarjana UMS, 2005

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006

Rianto Yatim, *Metodologi Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*, Surabaya : Gaung Persada Press, 1996

Rifky, *Pengaruh Kualitas Pelanggan, Jurnal Bogor*, 16 April 2009

Sabiq Sayyid, *Fiqh Sunnah Jilid 5*, Jakarta : CP. Cakrawala Publishing, 2009

Sofjan Assuari, "Customer Service yang baik landasan pencapaian Customer Satisfaction" dalam *Usahawan*, No.01, Tahun XXXII, Januari, 2003

Sugiarto Indar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999

Supriyatmini Tuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattanwil (BMT) Kafah Semarang*, UNNES, 2005

Tjiptono fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: ANDI, 2005

Uyanto S, *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Graham Ilmu, 2006

Wardani Gigih Endah, *Analisis Pengaruh Kualitas jasa dan Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*, Skripsi Fakultas Ekonomi UNISULA, 2005

Widitomo Taufik , *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi Kasus Pada RSUD Kota Semarang)*, Skripsi Fakultas Ekonomi UNDIP, 2009

Winarsih, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Toko Kopkar Amsoto di PT. USG)*, Skripsi Fakultas Ekonomi UNISULA Semarang, 2010

<http://researchkesehatan.blogspot.com/2008/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>