

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- A. Karim, Adiwarmarman. 2004. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- A. Zeithaml, Valeria and Mary Joe Bitner. 2003. *Service Marketing*. New York: McGrawhill ine.
- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metode Penelitian kuantitatif*. cet 1. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Andri, Soemitra. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Cet ke 6. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Cet ke 1. Jakarta: Prenada Media Gruop: 2005.
- Dapartemen Agama RI. 2012. *Al-Qur'an dan terjamahnya*. Cet. 6. Jakarta: CV Darus Sunnah, An-Nisa.
- Departemen pendidikan dan Kebudayaan. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta; Gava Media.
- Ghozali, Iman. 2006. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunara, Thorik dan utus Hardiono Sudibyo. 2007. *Marketing Muhammad SAW*. Bandung: Madani Prima.
- Guspul, Ahmad, Awaludin Ahmad. 2014. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo*. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ 1 (30).
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tian. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Alih bahasa oleh Fandy Tjiptono. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. (Terjemahan Jilid I). Edisi keseblas. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UUP-AMP YKPN.
- Nasution, S. 1996. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Perreault, William D. et.al., 2002. *Basic Marketing a Global Manajerial Approach*. New York: Mc. Graw Hill Companies Inc.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2012. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pusat Pengkajian dan Perkembangan Ekonomi Islam. 2008. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ridwan, Hasan. 2013. *Manajemen Baitul Mal WaTamwil*. Bandung; PustakaSetia.
- Sanjani, Muhammad Rafi'i. 2010. *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan (Guest House Pendidikan) IAIN Antasari Banjarmasin* Skripsi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin.
- Sudarsono dan Edelius. 2007. *Kamus Ekonomi: Uang dan Bank*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sulisyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT. TERAS.
- Tjipto, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategi*. Ed. 3. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Andi.

Umar, Husein. 2005. *Study Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Walker, Mullins dan Boyd. 2008. *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*, (New yor; Mc Graw Hill).

**Internet:**

<http://boentialoe.blogspot.co.id/2013/09/pengertian-persepsi-kualitas-perceived.html>  
(8 Januari 2018)

<http://www.bps.go.id> (5 Januari 2018)

<http://www.depkes.go.id> (5 Januari 2018)

<http://www.ekonomi-sosiologi-geografi.blogspot.com> (13 Desember 2017)

<http://www.mediabpr.com> (18 Desember 2017)

<http://www.spengetahuan.com/2017/08/pengertian-validitas-dan-reliabilitas-menurut-para-ahli-jenis-prinsip-cara-menghitung.html> (8 Januari 2018)

<https://bmtkhairulamin.wordpress.com> (11 Januari 2017)

**Skripsi:**

Rini Riskimah, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjarmasin”*. Skripsi tidak diterbitkan , Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2012.

Yanti, *“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Kapuas”*. Skripsi tidak diterbitkan , Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2017.

Ahmad Hafizi, *”Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai”*. Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2017.