

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al Quran Surat Al Baqarah ayat 267.1997. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Semarang: Departemen Agama RI, PT. Toha Putra.
- Al Quran Surat An Nahl Ayat 91.1997. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Semarang: Departemen Agama RI, PT. Toha Putra.
- Al-Mahalli da As-Suyuthi, Tafsir Jalalain, Maktabah Syamilah Versi 2.11
- Amirin Tatang. 1998. *penyusunan Rencana Penelitian*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Arikunto Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ash-Shabuni Syaikh Muhammad Ali, 2011, *Shafwatut Tafasir*, Jilid 1, Jakarta timur: Darul Fikr.
- Brooks Ellen and Jim Kirton.1994.*Cells in Industry Managing Teams Profit*,Industry:Managing Teams for Profit.
- Bungin Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif* , Jakarta: Kencana Prenada Media Gup.
- Candra Gregorius Fandy Tjiptoni, Ph.D, 2016, *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Damin Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pusataka Setia.
- Departemen Agama. 2007. *Syaamil Qur'an dan Terjemah*, Bandung: Lajnah Pentasheh Mushaf.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, 2011, Jakarta: Edisi Keempat.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Inpress.
- Hariandja Efendi Tua Marihot. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Pengadaan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, Jakarta: PT Grasindo.

- Honeycutt Jerry. 2000. *Knowledge Management Strategies*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ibnu Hajar, Fathul Bari,,Hadits No 5629. Maktabah Syamilah Versi 2.11.
- Karimi Izzudin dan Muhammad Ashim. 2016, *Tafsir Muyassar Al-fatihah S/D Maryam*,cet. 1, Jakarta: Darul Haq.
- Karimi Izzudin dan Muhammad Ashim. 2016, *Tafsir Muyassar Al-fatihah S/D Maryam*,cet. 2, Jakarta: Darul Haq.
- Kartajaya Hermawan dan M. Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan.
- Messier Jr, William F.2003. *Auditing & Assurance Services*, Publisher: Brent Gardon.
- Moenir H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhammad Abdurra'uf bin Ali al-Manawi, Faidlul Qadir, No. Hadits 4044, Maktabah Syamilah Versi 2.11.
- Muhammad bin Yazid bin Abdullah bin Majah Al Quzwaini, Sunan Ibnu Majah, No Hadits 2434, . Maktabah Syamilah Versi 2.11 .
- Philip Philip. 2007. *manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Jakarta:Erlangga.
- Poerwadarminta W.J.S. 1986. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Purwanto Agus Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administari Publik, dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Singarimbun Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Siswanto dan Agus Sucipto. 2008. *Teori dan Perilaku Organisasi*, Malang: UIN Malang.
- Soekanto Soejono. 1998. *Pengantar Penelitian Hukum, UI*, Jakarta.
- Sons & Wiley John wiley.2003. *The Portable MBA in Project Management*, Inc.

Sugiyono, 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.

Surakhmad Winami. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik*, Bandung: Tarsiti.

Thoha Miftah. 2008. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*, Jakarta:Kencana.

Wahyuningsih Anis Wahyuningsih. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rineka Cipta.

Wijaya Toni. 2011. *Manajemen Kualitas jasa*, Jakarta:Indeks.

Yadin Daniel, Frank Jefkins, 2004, *Public Relation*, Jakarta: Penerbit Erlangga..

Internet

Aldursanie Ridwan, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on : <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 juni 2018.

<http://www.google.co.id/url?url=http://www.taspen.co.id/> Diakses pada tanggal 26 juni 2018 pukul 22:12 wita.

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150417135359-92-47407/pt-taspen-janjikan-pelayanan-klaim-maksimal-1-jam>. diakses pada 30 Juli, 2018 pukul 15:59 wita

Wista Atsiw, *Teori-TeoriEfektivitas*,<http://atsiwwista.blogspot.com/2013/09/teori-teori-efekyivitas.html?m=1>(18 januari 2019).

Suci Nurhayati. 2016. “Efektifitas Pelayanan Program 1 jam (One Hour Service) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam Perspektif Islam”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung.

Wawancara

Agus Sopyan, Kepala Bidang Kepesertaan, Banjarmasin, 06 Februari 2019

Edisiswa Budiono, Kepala Bidang Layanan dan Manfaat, Banjarmasin, 04 Februari 2019.

Eneng, Peserta Taspen, Banjarmasin, 04 Februari 2019.

Kasnun, Peserta Taspen, Banjarmasin, 04 Februari, 2019.

Muhammad Lutfi, Staff Umum dan SDM, Banjarmasin 14 Februari 2019

Nurul Sabah, Peserta Taspen, Banjarmasin, 13 Februari 2019.

Rini, Peserta Taspen, Banjarmasin, 13 Februari 2019.

Shafiyatun, Peserta Taspen, Banjarmasin, 15 Februari 2019.

Sutargo, Staff Layanan dan Manfaat, Banjarmasin, 13 Februari 2019.

Zahratun Nupus, Peserta Taspen, Banjarmasin, 13 Februari 2019.