

DAFTAR PUSTAKA

- Maftuhi.201 .“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT Bani Syarfi Serang)*”.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Seraang : Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
- Pramudiana, Yudi, dkk., *Business Plan* (Bandung: remaja Rosdakarya, 2016)
- Mukarom, Zaenal dan Muhubudin Wijaaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: pustaka setia, 2015)
- Munandar, Aris. ” *Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas penempatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan*”
<http://www.academia.edu> (diunduh tanggal 20 April 2017)
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008)
- Ujang, Sumarwan. *Perilaku Pelanggan:Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor Selatan: PT.Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB.2004)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: PT. Indeks, 2005)
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction* (Jakarta.PT.Gramedia Pustaka Utama, 2006)
- Fatkhiyah, Elok. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda AHASS 07819 HAMADA MOTOR Ngoro Kabupaten Mojokerto*”, *Skripsi Ilmu Pendidikan Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim (2009)*
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004)
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor : Ghalia indonesia, 2009)

Hutasoit, C.S. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : Magna Scrip, 2011). H.66

Siswadi, Edi. *Reengineering BUMD Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan yang Unggul*, (Bandung : Mutiara Press, 2012). H.162

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, 196

Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam”,
<http://www.dakwatuna.com/2007/hukum-islam>, (19-04-2018)

Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Dema Insani Inpress, 2003), h.63

Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung : Mizan, 2006), h. 132

Ahmad Imanuddin, Zainal hidayat, “*analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Semarang IP*”, (Jurnal pada Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro,

Agung Mandala, Shanti K. Anggraini, Nuraida Wahyuni “*Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kabupaten Pandeglang*” (jurnal pada Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. 2014)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 27

Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2014), h.4

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 80

Irwan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2008), h.62

