

DAFTAR PUSTAKA

QS AN-NISA' AYAT (29)

QS AL-JUM'AH AYAT (11)

Bungin, Burhan, 2006. *Metode penelitian kuantitatif*, jakarta. Fajar inter pratama
offset

Christina Okky Agustina Lovenia, 2012. *Analisi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*

Ivan Muttaqin, 2013. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (study kasus pada asuransi Raharja Putera Semarang)*

Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi ke 13. Jilid*. Jakarta. Erlangga.
Cetakan PT. Gelora Aksara Pratama.

Lis Sugianty, 2014. *Analisi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (study kasus pada asuransi Prudential Cilegon)*.

Longginus Pase, 2016, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (study kasus pada P.T bank Papua cabang Yogyakarta)*.

Lupiyoadi, Rambat, Hamdani A, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ke Dua*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Nurgiantoro, Burhan, Gunawan, Marzuki, 2012. *Statistik Terapan*, cetakan kelima, Gadjah Mada University Press, Bulaksumur Yogyakarta.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Risa Sasmita, Zainul Arifin, Sunarti, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (study kasus pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya Malang)*
- Siregar, Sofian, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana Jakarta
- Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)*. Cetakan ke-17. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi offset. Yogyakarta.
- Supardi Nani Dan Tineko Wolok, 2014 *Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas (study kasus pada Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo)*
- Suryadi dan Purwanto S.H, 2009. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern*, Edisi kedua, Salemba Empat, jakarta.
- Suyanto, Muhammad, 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta:andi Offset.
- Teguh, Muhammad, 2014. *Metode Kuantitatif untuk Analisis Ekonomi dan Bisnis*.Edisi 1 cetakan 1, Jakarta, Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius, Adriana, Dedi, 2008. *Pemasaran strategik. Edisi Pertama*. Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi ke Tiga*. Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Yulia Sulistiya Ukiningtiyas, 2008. *Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah (studi kasus pada asuransi takaful keluarga semarang)*.