



## DAFTAR PUSTAKA

- Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Deddy Mulyana. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005.
- Direktori Insitut Akuntan Publik Indonesia, 2008.
- Farida Jasfar. *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Freddy Rangkuti. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- HR. Bukhari 1/14 no.15, dan An-Nasai VIII/115 no.5014.
- <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/> > *kualitas-pelayanan-jasa-dalam-islam.html*, diakses Tanggal 04 November 2017.
- <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html> diakses pada tanggal 11 Juli 2018.
- Ika Yunia Fauzuia. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: PT.Fajar Interpratama Mandiri, 2013.
- Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- Juwandi, Hendry Irwan. *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Jakarta: Erlangga, 2004.
- Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi Pada Tanggal 4 Desember 2014.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- M. Djunaidi Ghony, Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Muhammad Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2008.

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 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.

Paimin Napitulu. *Pelayanan Publik da Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni, UGM, 1999.

Rambat Lupiyoadi- A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah Jakarta* : Salemba Empat 2014.

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Triwibowo Soedjas, dkk. *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006.

Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia, 2003.

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, 2011.

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit, Yogyakarta: Ekonisia, 2002.

<https://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html>, diakses Tanggal 23 Mei 2018.