


**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.

**DAFTAR PUSTAKA**

- A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000)
- Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara, dan Pasar*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013) Cet. Ke-2.
- Bactiar, *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No.1
- Departemen Agama, *Al- Qur'an Karim*, (Bandung : Jamanatul Ali-art ,2004)
- Djama'ah satori, *Metodology Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Dwi Priyanto , *5 Jam Belajar Olah Data dan SPSS17*, ( Yogyakarta : ANDI, 2009)
- Dwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dan SPSS17*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2009)
- Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Medikom, 2008)
- Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* ,(Yogyakarta : CV ANDI,2014)
- Fandi Tjiptono, *Pemasaran Strategik* ,(Yogyakarta : CV ANDI,2008)
- Fandi Tjiptono, *Service Quality dan Satisfaction* ,(Yogyakarta : CV ANDI,2011)
- Farida Jaspas, *Manajemen Jasa*,(Jakarta : Ghalia Indonesia,2009)
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009)
- Ibnu Hajar Al Asqalani, Fathul Baari; *Penjelasan Kitab Shahih Al Bukhari*, penerjemahan Amir Hamzah (Jakarta : Pustaka Azzam, 2009), Jilid 31
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2003)
- Juliansyah, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011)
- Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2005)
- Lina Anatan, *Service Excellence*, (Bandung: Alfabeta,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.

- M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ( Jakarta: Kencana, 2005)
- M. Nur Rianto AlArif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara ,2005)
- Mokhammad Arifin, dkk, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan* (Jurnal Ilmiah Kesehatan : Vol V, No, 2 September 2013)
- Muhammad Nasharuddin Al- Albani, *Ringkasan Shahih Muslim*, Penerjemahan KMCP Imbran Rosadi, (Jakarta : Pustaka Azzam, 2007), Jilid 1
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), cet. Ke-1,
- Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta : Kencana, 2007)
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ( Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010)
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, ( Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014)
- Rambat Lupiyoadi , *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta : Salempa Empat, 2006)
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salempa Empat, 2001)
- Setyaningsih Sri Utami, *Analisis Faktor-faktor yangm Mempengaruhi Kepuasan konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi PT. Solo Tentral Taxi di Surakarta* (JURNAL Ekonomi dan Kewirausahaan Vol 9 No. 1 April 2009)
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007)
- Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT. Rja Grafindo, 2009)
- Sukardi, *Metodology Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)
- Thamrin dan Francis, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013)