



## DAFTAR PUSTAKA

- Agusriyanto, Catur. *Metode Penelitian*. artikel diakses pada 28 Maret 2017 dari <http://zifaraca.blogspot.co.id/2012/2007metode-penelitian.html>.
- Admin. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. artikel diakses pada 1 Oktober 2016 dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html>.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta. 2010.
- Amelya, Rizki. *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum)*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau. 2013.
- Anggoro, M. Toha, dkk. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka. 2008.
- Agusriyanto, Catur. *Metode Penelitian*. artikel diakses pada 28 Maret 2017 dari <http://zifaraca.blogspot.co.id/2012/2007metode-penelitian.html>.
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana. 2008.
- Fika, Ruslinda. *Analisis Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Permodalan Siak (PERSI) Ditinjau menurut Ekonomi Islam*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2014.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- \_\_\_\_\_. *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2002.
- Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. 2016.
- Irianto, Agus. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana. 2009.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2009.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2010.



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.

- Kirom, Bahrul. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta. 2015.
- Manik, Satria. *Pengelompokan Kegiatan Ekonomi Masyarakat*. artikel diakses pada 1 Oktober 2016 dari <https://www.scribd.com/doc/81560697/Pengelompokan-Kegiatan-Ekonomi-Masyarakat>
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2008.
- Mujahidin, Akhmad. *Ekonomi Islam 2*. Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press. 2014.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2000.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2012.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Republik Indonesia. UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia. 1999.
- Riduwan. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sarwono, Jonathan. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2006.
- Siagian, Yolanda M. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.
- Sulaiman, Muhammad & Aizuddinur Zakaria. *Jejak Bisnis Rasul*. Jakarta: Hikmah. 2010.



## 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.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Komsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia. 2004.

Tika, Moh. Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa. 2008.

Tjiptono, Fandi. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi. 2008.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo. 2009.

Veronika, Oecha. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah Cabang Pekanbaru*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau. 2015.

Wijayanti, Titik. *Marketing Plan! Dalam Bisnis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2014.

Yuliana. *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau. 2015.