

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul Manan, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, (YogyakartaPT, Amanah Bunda Sejahterah, 1997).
- Baddaruddin AL-Aini Al-Hanafi, *Umdatul Qori' Sharlu Shahih AL-Bukhari* , (www Multaka Ahlul Hadist, 2006), Juz 17.
- Bonar S.K, *Manajemen Jasa Pelayanan*, (Jakarta : Rineka Cipta. 1996).
- Budi Ibrahim, *Manajemen*, (Jakarta: Djembatan, 2000).
- Burhanuddin Abdullah, *Budaya Kerja Perbankan*, (Jakarta : LP3ES, 2006).
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: CV. Toha Putra, 1989)
- Didin Hafidhudin ,Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), Cet. Ke-1.
- Fandy Tjiptono, *Brand Manajemen & Strategi*, (Yogyakarta: Andi, 2005).
- _____, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 1996).
- _____, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta Andi offset, 2001), Edisi Pertama
- _____, *Strategi Pemasaran*, ,(yogyakarta: Andi, 1997), Ed. II.
- _____, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andy, 2008), Edisi III.
- Has Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001).
- <http://edoparnando27.wordpress.com/customer-service/02> Desember 2013.
- Husein Umar, *Riset Pemasarandan Perilaku Konsumen*.(Jakarta: PT. Garmedia Pustaka Utama. 2005), Cet, 4.
- John C. Mowen, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002), Jilid,2.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), cet. Ke-2.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008).
- Marhun Sayyid Ahmad Al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahadits Wa Al-Hukmu Al-Muhammadiyah*. (Surabaya: Daar An-Nasyir Al Misriyyah, Tth).

- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006).
- Muhammad. *Pengantar Ekonomi Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka, 1999).
- M. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2004).
- Muhandis Natadiwirya, *Eika Bisnis Islam*, (Jakarta : Granada Press, 2007).
- Muslich, *Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta: YKPN, 2007).
- Nasution, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, (YoGyakatra: Mandar Maju, 2002).
- Philip Kotler, *Manajemen pemasaran Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta : Salemba empat, 2002).
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007).
- Pusat Pengkajian dan Perkembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT, Raja Grafindo Persada, 2008).
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006).
- Syafe'i Rahmat, *Fiqih Muamalah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2006).
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007).
- Vincent Gaspersz, *Manajemen Bisnis Total*, (Jakarta : Gramedia, 1998).
- Wayoto Adi Anton. *Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Bina Aksara, 1997), Cet. Ke-1.
- Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Ekonisia, 2001).