

## Daftar Pustaka

- Andrew Griffiths, *101 Taktik Taktis Memuaskan Konsumen*, Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer, 2004
- Aslim Rasyad, *Metode Ilmiah; Persiapan bagi peneliti*, Pekanbaru:UNRI Press, 2005
- Burhanuddin, *Etika Individu Pola Dasar Filsafat Moral*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2000
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI,2008
- Freddy Rangkuti, *Measurung Customer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI,1996
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2005
- Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, Jakarta : Grasindo, 2002
- Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2003
- Muh. Said, *Pengantar ekonomi islam, dasar-dasar pengembangan*, Pekanbaru: Suska Press, 2008

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Prenhalindo, 1997

Prof. Sopranto, *Pengukuran tingkat kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UII Press, 1982

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 - pasal 7

Veithzal Riva'i, *Islamic Human Capital*, Jakarta: Raja grafindo Persada, 2009

Syari'ah Bisnis, *Profesionalisme dalam bisnis Syariah*, Artikel diambil pada 11 Maret 2014 dari [http://www.syariahbisnis.com/syariah\\_profesionalisme.html](http://www.syariahbisnis.com/syariah_profesionalisme.html)