

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gaspersz. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Ricard. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta: ANDI.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Heni, Agnes Triyuliana. 2008. *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 15.0*. Semarang: CV Andi Offset.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Kanaidi, 4 September 2008. Standar Operasional Prosedur Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi. <http://www.ruangkerja.com>. Diakses jam 14.00 tanggal 10 Oktober 2011.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Ikrar Mandiri Abadi.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 2*. Jakarta: Person Education Asia Pte. Ltd.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Klaten: PT Intan Sejati Klaten.
- Lovelock, Christoper dan Wright, Lauren. 1999. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasir.M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Graha Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Sudjana. 2003. *Korelasi Bagi Penelitian*. Bandung: Transito. *Regresi dan Teknik Analisis*.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Swastha, Basu. 2002. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Widayat. 2003. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: UMM Press.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows*. Surakarta: Laboratorium FKIP.