

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arif, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang : Bayu media Publishing, 2007.
- Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Chairuman, Pasribu, dan K. Lubis, Suhrawandi. 1996. *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta : Sinar Grafika
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Husein Umar, *Metode Penelitian*, Jakarta : Grafindo Persada, 1996.
- Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta, PT: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : Rajawali Pers, 2011.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Kotler Philip dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Lovelock, Christopher dkk, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Maleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Nurjuliansyah, *Metode penelitian*, Jakarta: kencana prenada group, 2011.
- Partanto Pius dan Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arkola, 1994.
- Sofyan Mulazid Ade, *Kedudukan Sistem Pegadiah Syari'ah dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*, Jakrata :Kementrian Agama RI, 2012
- Subagyo, Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2012.

Sumarwan, Ujang dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor: IPB Press, 2011

Suprayogo, Tobroni Imam, *Metode Penelitian Sosial Agama*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.

Tjiptono, Fandi, Gregorius Chandra, *Service and Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, 2011.