

## DAFTAR PUSTAKA

- Almana, La Ode. *Akreditasi, Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis*. Yogyakarta: deepublish cv budi utama, 2018.
- Fandi Tjiptono. "Aspek Kualitas Jasa Pelayanan." *ekonomi* (2005): 146.
- Fatihudin, Didin, anang firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. sleman yogyakarta: deepublish cv budi utama, 2019.
- Firdaus, Muhammad. *Cara Mudah Memahami Akad-Akad Syariah*. Jakarta: renaissance, 2005.
- Hasan, Ali. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)*. Edited by PT.Raja and Grafindo Persada. Jakarta, 2003.
- Irawan, Handi D. MBA.MCOM. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Keller, Kotler &. "Kepuasan Konsumen." Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane. "Kepuasan Pelanggan Dan Pelayanan." Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Kotler. *Kualitas Pelayanan Jasa*. Yogyakarta, 2001.
- Philips. *Manajemen Pemasaran. Jilid Ke 1*. Jakarta: PT. INDEKS, 2007.
- . *Strategi Pemasaran*. yogyakarta: Andi Ofset, 2007.
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- M Nur Ali Ramadhan. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Bus PO." universitas islam negeri maulana malik ibrahim malang, 2013.
- Menurut Cronin dan Taylor Tjiptono. "Kualitas Pelayanan." Jakarta: CV.ANDI OFFSET, 2012.
- Muhammad. *Lembaga Keuangan Syariah*. yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Bumi Akasara, 2010.
- Mustaqim. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya." Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2016. <https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/18/1337/persentase-panjang-jalan-tol-yang-beroperasi-menurut-operatornya-2014.html>.
- Passe, Longginus. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank

- Papua Yogyakarta.” Sanata Dharma Yogyakarta, 2013.
- Rohman, Abdur. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Mandala Di Jakarta*. Jakarta, 2017AD.
- Sabiq, Sayyid. “Fikih Sunnah,” n.d.
- Safira Farizah Nasbir. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets*. Sitedi.Uho.Ac.Id, 2017.
- Setiawan, Vin, and Centius Ricky. *Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Luscious Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*. Vol. 1, 2016.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA, 2015.
- Soemita, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: kencana, 2009.
- Sugiono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.” Bandung: ALFABETA, 2104.
- . *Pengertian Sampel Menurut Para Ahli*. Yogyakarta: Bumi Akasara, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B*. Bandung: ALFABETA, 2012.
- . *Metode Penelitian*. Jakarta: Andi Ofset, 2017.
- . *Variabel Penelitian*. Jakarta: CV.ANDI OFFSET, 2012.
- Suharsimi Arikunto. *Populasi Menurut Para Ahli*. Jakarta: ALFABETA, 2013.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: deepublish cv budi utama, 2017.
- Sulastiyono, Fitzsimmons. “Kualitas Pelayanan.” *PT. Remaja Rosda Karya*.
- Sunyoto, Tjiptono dalam. “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa.” Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET, 2012.
- Syariah, Pegadaian. “Situs Resmi Pegadaian Syariah.” *Pegadaiansyariah.Co.Id*.
- Thomas. S. *Manajemen Komplain*. Edited by Erang Risanto. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET, 2015.
- Tjiptono. “Kualitas Pelayanan.” Yogyakarta: Andi Ofset, 2011.
- Tjiptono, Chandra dan Adriana. “Kualitas Pelayanan.” *Bisma 1* (2017): 66–67.
- Widodo, Harianto. *Perkembangan Gadai Emas Diperbankan Syariah*. Jakarta, 2015.

