

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fauzan, Syaikh Shalih bin Fauzan bin Abdullah. 2002. *Al-Wala' Wa Al-Bara': Dan Peringatan Dari Bahaya Bid'ah*. Solo: Pustaka At-Tibyan
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Anistia, Nadhira. 2013. *Pengaruh Label Halal dan Citra Merek Terhadap Qana'ah dan Istiqamah Mahasiswi Universitas Airlangga pada Produk Kosmetik Wardah*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Bahan Ajar)*. Surabaya: Airlangga University Press
- Anshori, Yusak. 2010. *Manajemen Strategi Hotel (Strategi Meningkatkan Inovasi dan Kinerja)*. Surabaya: Putra Media Nusantara
- Antonio, Muhammad Syafii, dan TIM Tazkia. 2011. *Ensiklopedia Leadership & Manajemen Muhammad SAW: Bisnis dan Kewirausahaan*. Jakarta: Tazkia Publishing
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik: Edisi Revisi VI)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Adminitrasi dan Organisasi*, XVII (2): 114-126
- Blasco, M. Fuentes, B. Moliner Velazquez, and I. Gil Saura. 2014. *Effect of Customer Heterogeneity on the Relationship Satisfaction-Loyalty*. *Journal of Revista Espanola de Investigacion de Marketing*, XXVIII: 78-92
- Bloemer, J. and De Ruyter. 1998. *On The Relationship Between Store Image, Store Satisfaction, and Store Loyalty*. *European Journal of Marketing*. XXXII: 499-513
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Caruana, Albert. 2002. *Service Loyalty: The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *European Journal of Marketing*. XXXVI (7): 811-828

- Chadha, S K, and Deepa Kapoor. 2009. Effect of Switching Cost, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Cellular Service Providers in Indian Market. *Journal of Marketing Management*. VIII (1): 23-37
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Special for Women*. Bandung: Syaamil Al-Qur'an
- Fibrianto, Lucky. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro
- Gilbert, G. Ronald, Cleopatra Veloutsou, Mark M. H. Goode, and Luiz Moutinho. 2004. Measuring Customer Satisfaction in the Fast Food Industry: A Cross-national Approach. *Journal of Service Marketing*, XVIII (5): 371-383
- Gunara, Thorik dan Utus Hardiono Sudibyo. 2007. *Marketing Muhammad: Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*. Bandung: PT Karya Kita
- Hayati, Asfarina. 2014. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Muslim Memilih Hotel Syariah Grand Kalimas Surabaya. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Hill, Nigel and Jim Alexander. 2000. *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. Second Edition. USA: Gower
- Jafari, Jafar and Noel Scott. 2013. Muslim World and Its Tourism. *Journal of Tourism Research* 44: 1-19
- Japarianto, Edwin, Poppy Laksmono, dan Nur Ainy Khomariyah. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Journal Manajemen Perhotelan*, III (1): 34-42
- Jawa Pos. 2015, 16 Januari. Perkembangan Hotel Syariah Stagnan. hlm. 6
- Juga, Jari, Jouni Juntunen, and David B. Grant. 2010. Service Quality and Its Relation to Satisfaction and Loyalty in Logistics Outsourcing Relationships. *Journal Managing Service Quality*, XX (6): 496-510
- Junaedi, Achmad Tavip, Djumillah Hadiwidjojo, Eka Afnan Troena, dan Iwan Triyuwono. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Provinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. X (1): 161-176

- Kandampully, Jay and Dwi Suhartanto. 2000. Customer Loyalty in The Hotel Industry: Customer Satisfaction And Image. *International Journal of Contemporary Hospitality*. XII (6): 346-351
- Kang, Gi-Du. 2006. The Hierarchical Structure of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality. *Journal Managing Service Quality*, XIV (1): 37-50
- , and Jeffrey James. 2004. *Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model*. *Journal Managing Service Quality*, XIV (4): 266-277
- Kertajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan
- Kholidah, Himmatul. 2014. *Dampak Ekonomi Wisata Syariah Terhadap Pendapatan Pedagang di Kawasan Wisata Religi Masjid Sunan Ampel Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2014. *Principles of Marketing*. Fifteenth Edition. USA: Pearson Education
- , and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Thirteenth Edition. USA: Pearson Education
- , 2013. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. USA: Pearson Education
- , 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kuntjoro, Wuryanti. 2009. *Kualitas Pelayanan dan Harga serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar'i Pemegang Polis Asuransi Jiwa Syariah di Provinsi Jawa Tengah*. Disertasi tidak diterbitkan. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga
- Kusumawardani, Dewi. 2012. *Pengaruh Sharia Marketing Compliance Terhadap Istiqamah dan Qanaah Nasabah Bank BRI Syariah dan BNI Syariah di Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Lastono, Tri. 2012. *Pengembangan Usaha Akomodasi*. Makalah perkuliahan. Bandung: Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia
- Lovelock, Christopher H. & Laurent K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* cetakan ke-2. Indeks

- Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2011. Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi. Jilid 1 Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Masyhuri, dan M. Zainuddin. 2009. Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Bandung: Rafika Aditama
- McCain, Shiang-Lih Chen, SooCheong (Shwan) Jang, and Clark Hu. 2005. Service Quality Gap Analysis Toward Customer Loyalty: Practical Guidelines for Casino Hotels. *Journal of Hospitality*, XXIV: 465-472
- Muflih, Muhammad. 2006. Perilaku Konsumen Muslim dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Nazir. 2003. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Oliver, Richard L. 1997. Satisfaction: A Behavioral Perspective on Customer. New York: Mc Graw Hill
- . 2010. Satisfaction. a Behavioral Perspective on the Consumer. Second Edition. New York: M.E. Sharpe
- Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. 2001. Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: a case Study in Kuwait Finance House. *Internasional Journal of Islamic Financial Service*, III (1).
- Pamungkas, Astria Primadhani. 2014. Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Komitmen Kerja Islam dan Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing* (pre-1986); Fall 1985; 49, 000004; ABI/INFORM Global pg.41
- . 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailin*, LXIV (1). Cambridge
- Pohan, Heriyansyah. 2010. Kualitas Pelayanan House Keeping Departement Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Semarak Medan. Kertas Karya. Medan: Program Pendidikan Non Gelar Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara
- Prayoga. Adistiari. 2011. Pengaruh Implementasi Sifat Fatanah Dalam Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Jemursari. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Airlangga

- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam UII Yogyakarta dan Bank Indonesia (P3EI). 2008. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Putra, Risky Pratama. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRISyariah Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Putriandari, Aulia Siwi. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Quthb, Sayyid. 2000. *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an: Di Bawah Naungan Al-Qur'an*. Jilid 1-12. Jakarta: Gema Insani
- Rahmawati, Putri Eryka. 2014. *Pengaruh Kualitas Jasa Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim dan Niat Berpindah Yang Dimoderasi Oleh Tingkat Pengetahuan Agama pada Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Ratnasari, Ririn Tri. 2012. *Materi Kuliah dari Pemasaran Syariah*. Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Ratnasari, Ririn Tri. 2011. *Materi Kuliah dari Pemasaran Syariah*. Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- , Adistiary Prayoga, and Nisful Laila. 2012. *Measuring Customer Service Quality Based on Fatanah Implementation*. Proceedings of 2nd Global Islamic Marketing Conference (GIMC). Abu Dhabi
- , dan Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Ghalia Indonesia
- , 2012. *Manajemen Pemasaran Islam. Modul 1 dan 2*. Surabaya: Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Rehman, Asma Abdul. 2012. *Customer Satisfaction and Service Quality in Islamic Banking: A Comparative Study in Pakistan, United Arab Emirates and United Kingdom*. *Journal Qualitative Research in Financial Markets*, IV (2/3): 165-175
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Ryandono, M Nafik Hadi. 2009. *Bursa Efek & Investasi Syariah*. Jakarta: Serambi

- Sabri, Fahrudin Ali. 2010. *Perkembangan Hotel Syari'ah di Indonesia: Mengonsep Pariwisata Islam*. Karsa XVIII (2): 114-122
- Saleem, Hamad and Naintara Sarfraz Raja. 2014. The Impact of Service Quality on Customer Seaticfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence From Hotel Industry of Pakistan. *Journal of Scientific Research*, XIX (5): 706-711
- Sanusi, Anwar. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Sawitri, Ni Putu, Ni Nyoman Kerti Yasa, dan Abdullah Jawas. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. VII (1): 40-47
- Silalahi, Mariaty. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Tesis tidak diterbitkan. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara
- Solimun. 2002. *Sructural Equation Modeling Lisrel dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya
- Sofyan, Ryanto. 2011. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?: Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta
- , 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- , 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tasmara, Toto. 2001. *Kecerdasan Ruhaniah (Trancendental Intellegence)*. Jakarta: Gema Insani
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- , 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Wibisono, Dermawan. 2000. *Metodologi Penelitian*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPTE
- Zeithaml, Valarie, Mary Jo Bitner, and Dwayne. D. Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Sixth Edition. New York: Mc Graw Hill

Zulfa, Moch. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah. Disertasi tidak diterbitkan. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga

Bps.go.id (diakses 7 Desember 2014)

Dakwatuna.com (diakses 10 Januari 2015)

Indonesia-travel.com (diakses 7 Desember 2014)

Kabarbisnis.com. (diakses 7 Desember 2014)

Wartametropis.com (diakses 1 Januari 2015)



