

Daftar Pustaka

- Al-Habsi, Muhammad Baqir. 1999. *Fiqh Praktis*. Bandung: Mizan.
- Akmalia, Ikfi. 2012. *Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2000. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*. Surabaya: Kencana.
- Diana. 2018. *Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Kebayoran Baru*.
- Fornell, Claes. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS23*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, Cet VIII.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D.N. 2003. *Basic Econometrics (Fourth Edition)*. Singapore: Mc. GrawHill.
- Hardiyati, R. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, cetakan pertama. Bogor: Ghalia.
- Herdiyanti, Eva. Jati Hadiyanti., dan Totok Ismawanto. 2019. *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan*.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, Philip dan Keller. 2000. *Prinsip-prinsip pemasaran Manajemen*, Edisi 14. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks.
- Krisdianti, D. L., dan Sunarti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Lutpiado, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Machali, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Pendidikan UIN Sunan Kalijaga.
- Mustagfirin, Ali. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Demak*.
- Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988. *SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40
- Putri, Desy Ferliana Andriani. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Bank BRI Terhadap Kepuasan Mahasiswa Vokasi Universitas Airlangga*.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Sunarto. 2013. *Pengantar statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rochaety, E. 2007. *Metode Penelitian Dengan Aplikasi Spss*. Jakarta: Mitra Wacans Media.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, Esra., dan Aditya Wardhana. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor*. e-Proceeding of Management, 2(1), 628-634.

- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Santoso, Singgih. SPSS : *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Penerbit ppm, Cet. II, 2002.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metopen Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Sulhan, Muhammad. 2011. *Panduan Praktis Analisis SPSS untuk Manajemen (keuangan, SDM, &Pemasaran)*. Malang: Fakultas Ekonomi UIN MALIKI.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Praktik SPSS untuk Kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Supriyanto. 2009. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Indeks.
- Thio, S. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein 2005. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru*. Lembaga Keuangan dan Perbankan, 2(1), 27 – 39.

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widyani, Retno dan Mansyrur Pribadi. 2010. *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*. Cirebon: Swagati Press

Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonomi FE, UII.

Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 30 tahun 2013.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 323 Tahun 2019.

Web:

<https://www.cnbcindonesia.com> (diakses 24 Maret 2020)

<https://www.ojk.go.id/id> (diakses pada tanggal 24 Maret 2020)

<https://kalsel.kemenag.go.id> (diakses pada tanggal 29 februari 2020)

<http://kemenagnunukan.com/> (diakses pada tanggal 29 Februari 2020)

<https://haji.kemenag.go.id> (diakses pada tanggal 29 Februari 2020)

<https://m.liputan6.com> (diakses pada tanggal 29 Februari 2020)

<https://m.cnnindonesia.com> (diakses pada tanggal 1 Maret 2020)

<https://www.kompas.com> (diakses pada tanggal 5 Maret 2020)

<https://realitasonline.com> (diakses pada tanggal 29 Februari 2020)