

## DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1990). *Quality Function Deployment-Integrating Customer Requirements into Product Design*. Cambridge M.A.: Productivity Press.
- Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No. 2.
- Ali, M. D. (1998). *Hukum Islam (Pengantar Hukum Dan Tata Hukum Islam Di Indonesia)*.
- Donoriyanto, D. S. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode SERVQUAL Dan QFD Di PT. Apas .
- DSN-MUI. (2016). Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah .
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling: Analisis Opini Publik*. Yogyakarta : LKIS.
- Fitzsimmons, J. A. (2006). *Service Management : Operations, strategy, and information technology*. McGraw-Hill.
- Gaspersz, D. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gunarathne, U. (2014). *Relationship Between Service Quality dan Customer Satisfaction in Sri Lanka Hotel Industry*. *International Journal of Scientific and Research Publications* Vol. 4.
- Halim, A. H., Setyanto, N. W., & Yuniarti, R. (2013). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi *Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD)* .
- Hartanti, F. T., & Hariastuti, N. P. (2015). Integrasi Servqual dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Rekreasi Kenjeran. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
- Hayes, B. (1997). *Measuring Customer Satisfaction: Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods*. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Hermaini, L. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Lovelock, C., & Wright, L. K. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Dalam *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Magdalena, M., Arto , S., & Ginting, R. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Di Rumah Sakit XYZ . e-*Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol 3, No. 2, 31-37.

- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchtari, Y., Mufti, D., & Suryani, I. (2012). *Analisa Service Quality Pada Layanan Asuransi*. *Jurnal Teknik Industri - Universitas Bung Hatta*, Vol. 1 No. 2, 117-127.
- Mukni'ah. (2011). *MATERI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM UNTUK PERGURUAN TINGGI UMUM*.
- Nasrullah, Nasih. (2016 09 28). *Tren Bisnis Syariah Terus Meningkat*. Retrieved from [republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/16/09/28/oe7ty7320-tren-bisnis-syariah-terus-meningkat](https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/16/09/28/oe7ty7320-tren-bisnis-syariah-terus-meningkat)
- Parasuraman, A., & Berry, L. (1991). *A Marketing Services*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol 64.
- Perangin-angin, L. L. (2001). *Membina Hubungan Baik Dengan Publik. Dalam Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV. Lalolo.
- Putra, Erik Purnama. (2016, 01 09). *Persentase Umat Islam di Indonesia Jadi 85 Persen*. Retrieved from [republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/16/01/09/oow4v334-persentase-umat-islam-di-indonesia-jadi-85-persen](https://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/16/01/09/oow4v334-persentase-umat-islam-di-indonesia-jadi-85-persen)
- Rezeki, S. Reza Irwansyah. (2011). *Strategi Komunikasi "Change Management" (Studi Kasus : Perubahan Konsep Bisnis dari Hotel Konvensional ke Hotel Syariah)*. *Jurnal Semai Komunikasi Vol. II No.1*
- Sofyan, R. (2017). *Bisnis Hotel Syariah Berkembang di Jakarta*. Jakarta: Republika.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Suhartini. (2012). *Pengembangan Batu Onix Berdasarkan Persepsi Dan Keinginan Konsumen*.
- Suhartini, & Prayogo, S. B. (2016). *Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment Method untuk Meningkatkan Kualitas Layanan 4G LTE Telkomsel*. *Jurnal Rekayasa* Vol. 9, No. 1, 50-59.
- Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ulrich, K., & Steven, D. (2001). *Perancangan dan Pengembangan Produk*. Jakarta: Salemba Teknika.
- Widyarini. (2013). *Pengelolaan Hotel Syariah Di Yogyakarta*. *EKBISI; Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. VIII, No. 1.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (1996). *Service Marketing. Dalam Delivering and Performing Service (hal. Part Five)*. The McGraw-Hill.